

## **IMPLEMENTATION OF ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) AS AN ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION IN TOKOPEDIA**

### **IMPLEMENTASI ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI TOKOPEDIA**

**Shella Oktaviani\*, Rani Apriani\*\***

[Shellaoktaviani2110@gmail.com](mailto:Shellaoktaviani2110@gmail.com)

(Diterima pada: 01-01-2022 dan dipublikasikan pada:30-03-2022 )

#### **ABSTRACT**

*Settlement out of court by means of consultation, negotiation, mediation, conciliation, or expert judgment, along with the development of the times and technology that is rapidly emerging, online dispute resolution (ODR) is an alternative to online dispute resolution. This study aims to determine the concept of "online dispute resolution" (ODR) as an alternative dispute resolution and how it is applied in Tokopedia. The research method used in this study is a normative legal research method, using two types of data, namely primary data and secondary data. Data collection techniques and literature study. The result of this research is online dispute resolution (ODR) as an alternative dispute resolution using information communication technology in practice. It is carried out efficiently, quickly and easily. in dispute resolution. There is a need for specific laws and regulations governing the practice of online dispute resolution (ODR) in Indonesia in order to have legal certainty, and Tokopedia is expected to further improve online dispute resolution (ODR) services.*

---

**Keywords:** *Alternative Dispute Resolution, Online Dispute Resolution, Tokopedia*

---

#### **ABSTRAK**

Penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli, kemudian seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi yang semakin pesat muncul *online dispute resolution* (ODR) merupakan alternatif penyelesaian sengketa secara daring. Penelitian ini bertujuan mengetahui konsep *online dispute resolution* (ODR) sebagai alternatif penyelesaian sengketa dan bagaimana penerapannya di Tokopedia. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif., menggunakan dua jenis data yaitu data Primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data studi kepustakaan. Hasil penelitian ini adalah *online dispute resolution* (ODR) sebagai alternatif penyelesaian sengketa menggunakan teknologi informasi komunikasi dalam prakteknya dilakukan secara efisien, cepat dan mudah. Kemudian Tokopedia selaku salah satu e-commerce besar di Indonesia sudah menerapkan online dispute resolution (ODR) dalam penyelesaian sengketa. Diperlukan peraturan perundang-undangan secara khusus yang mengatur praktek online dispute resolution (ODR) di Indonesia agar memiliki kepastian hukum dan Tokopedia diharapkan semakin meningkatkan pelayanan *online dispute resolution* (ODR) agar menjadi lebih baik.

---

**Kata Kunci :** *Alternatif Penyelesaian Sengketa, Online Dispute Resolution, Tokopedia*

---

\*Universitas Singaperbangsa Karawang

\*\*Universitas Singaperbangsa Karawang

## A. Pendahuluan

Sengketa merupakan suatu keadaan yang menunjukkan perselisihan atau perdebatan beda pendapat yang terjadi baik secara individu, kelompok, perusahaan, negara dan sebagainya dalam cakupan internasional, nasional maupun lokal. Sengketa yang terjadi bersifat fakta atau karena pandangan (persepsi) terhadap suatu hal yang yang menimbulkan perselisihan. Sengketa atau perdebatan dikelompok menjadi <sup>1</sup>:

1. Perdebatan keluarga terkait dengan warisan, perpisahan, dan pengasuhan.
2. Perdebatan bisnis, meliputi urusan bisnis, kontrak, persaingan bisnis, diskusi dengan nasabah, rahasia perbankan.
3. Membahas tentang tanah, termasuk masalah hak atas tanah.
4. Kontroversi antar daerah dan negara dapat muncul ketika daerah merasa diperlakukan tidak adil oleh negara dan sulit bagi negara untuk mengatur masyarakat.
5. Perdebatan adat istiadat terutama dalam standar perilaku dan sumber daya di bawah naungan aturan standar. Itu terjadi pada orang-orang yang secara ketat mematuhi aturan standar.
6. Perdebatan dalam pers, terutama tentang isu-isu yang timbul dari faktor pribadi, afiliasi dan Halal pers.

<sup>1</sup> Candra Irawan, *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Indonesia* (CV Mandar Maju 2017).

7. Membahas tentang alam, khususnya isu-isu yang berkaitan dengan isu ekologi

Sengketa juga mencakup berbagai hal. Pertama, hal-hal sederhana atau kompleks yang melibatkan berbagai jenis masalah, seperti keandalan para pihak atau fakta yang mungkin timbul dari data yang diperoleh pihak ketiga. Kedua, termasuk pernyataan tentang fakta data. Hal ini sering diakibatkan oleh pendapat atau interpretasi yang salah oleh para ahli hukum. Ketiga, bersumber dari perbedaan teknis, termasuk perbedaan pendapat, antara para ahli dan pemangku kepentingan. Keempat, perbedaan cara memahami sesuatu muncul seperti penggunaan kata-kata yang membingungkan atau perbedaan asumsi, dan terakhir, perbedaan persepsi tentang keadilan, konsep keadilan, etika dan moralitas, budaya, nilai dan sikap.<sup>2</sup>

Penyelesaian sengketa terdapat dua cara yaitu penyelesaian sengketa melalui litigasi dan non-litigasi. Penyelesaian sengketa melalui litigasi yaitu penyelesaian sengketa yang dilakukan di pengadilan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan penyelesaian sengketa non-litigasi atau dikenal dengan alternatif penyelesaian sengketa yaitu penyelesaian sengketa yang dilakukan diluar pengadilan. Alternatif penyelesaian sengketa atau *alternative dispute resolution* (ADR)

<sup>2</sup> Priyatna Abdurasyid, *Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Suatu Pengantar)* (PT Fikhathi dan BANI 2002).

muncul karena peradaban manusia yang semakin maju dan kompleks, adanya perselisihan dan para pihak membutuhkan pihak ketiga untuk menyelesaikan sengketa tanpa melalui pengadilan dan dorongan dunia bisnis yang menuntut penyelesaian sengketa dengan cepat, fleksibel, efisien dan pasti.

Undang-Undang nomor 30 tahun 1999 pasal 1 angka 10 menjelaskan alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Dalam bukunya, Frans Winarta menjelaskan masing-masing lembaga tersebut dalam penyelesaian konflik sebagai berikut<sup>3</sup>:

1. Konsultasi: adalah perilaku "pribadi" antara pihak tertentu (klien) dan pihak lain, konsultan, di mana konsultan menyampaikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan kebutuhan klien dan keinginan klien.
2. Negosiasi: Berusaha menyelesaikan perselisihan antara para pihak tanpa melalui pengadilan, untuk mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerjasama yang lebih harmonis dan kreatif.

3. Mediasi: Suatu cara untuk menyelesaikan perselisihan melalui proses negosiasi untuk mencapai kesepakatan antara para pihak dengan bantuan seorang mediator.

4. Konsiliasi: Konsiliator menengahi dengan persetujuan para pihak dan mencari solusi yang dapat diterima.

5. Pendapat ahli: Pendapat ahli tentang topik teknis dan relevan dengan bidangnya.

Selain penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli ada satu penyelesaian yang muncul seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi yang semakin pesat yaitu *online dispute resolution* (ODR) didefinisikan sebagai aplikasi teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pencegahan, pengelolaan, dan penyelesaian sengketa. Biasanya menerapkan proses penyelesaian sengketa alternatif untuk menyelesaikan klaim atau perselisihan.<sup>4</sup>

Indonesia 88,1% pengguna internet telah menggunakan layanan e-commerce untuk membeli berbagai produk dalam beberapa bulan terakhir. Persentase ini merupakan yang tertinggi di dunia dalam hasil survei We Are Social pada April 2021. Inggris berada di urutan kedua dengan 86,9% pengguna Internet e-commerce. Ada 86,2% pengguna

<sup>3</sup> Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa* (Sinar Grafika 2012).

<sup>4</sup> Enas Qutieshat, 'Online Dispute Resolution' (2017) 10 *British Journal of Humanities and Social Sciences* 12.

internet yang menggunakan e-commerce di Filipina. Sekitar 85% pengguna Internet di Thailand dan Malaysia juga menggunakan layanan ini. Sekitar 84% pengguna internet menggunakan e-commerce di Jerman, Irlandia dan Korea Selatan. Sementara itu, Italia dan Polandia masing-masing menyumbang 82,9% pengguna e-commerce. Sementara itu, rata-rata tingkat adopsi e-commerce di seluruh dunia adalah 78,6%. Banyak negara, salah satunya Mesir, masih memiliki persentase di bawah rata-rata tersebut. Umpan balik menggunakan e-commerce di dalam negeri hanya mencapai 54,3%, tingkat terendah di dunia.<sup>5</sup>

Dibalik tingginya pengguna e-commerce di Indonesia potensi terjadi sengketa sangat tinggi maka *online dispute resolution* (ODR) dapat digunakan untuk menyelesaikan perselisihan yang mungkin timbul secara online seperti dari transaksi e-commerce atau perselisihan online. Merujuk dari artikel ilmiah karya Gagah Satria Utama yang berjudul *Online Dispute Resolution: A Revolution In Modern Law Practice* dan artikel ilmiah karya Meline Gerarita Sitompul dan M. Syaifuddin, Annalisa Yahanan berjudul *Online Dispute Resolution (Odr): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di*

*Indonesia*. Menarik untuk diteliti lebih dalam mengenai *online dispute resolution* (ODR) serta bagaimana penerapannya dalam salah satu e-commerce besar di Indonesia.

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana konsep *online dispute resolution* (ODR) sebagai alternatif penyelesaian sengketa?
2. Bagaimana penerapan *online dispute resolution* (ODR) sebagai alternatif penyelesaian sengketa di Tokopedia?

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mengumpulkan data untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Data yang diperoleh dari penelitian ini adalah data eksperimen (observasi) yang memiliki kriteria tertentu yaitu valid. Validitas as menunjukkan tingkat keakuratan antara data yang benar-benar terjadi pada subjek dengan data yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang mengkaji asas-asas, sinkronisasi, perbandingan, sejarah dan sistematika hukum.<sup>6</sup> Data penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu :

1. Data Primer yaitu undang-undang nomor 30 tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa serta peranturan perundang-

<sup>5</sup> Andrea Lidwina, 'Penggunaan E-Commerce Indonesia Tertinggi Di Dunia' (4 April 2021, 2021) <<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia>> accessed 21 March 2021.

<sup>6</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram University Press 2020).

undangan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Data sekunder yaitu artikel ilmiah, putusan pengadilan, pendapat para ahli, dokumen-dokumen dan sebagainya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah studi kepustakaan (*bibliography study*) melakukan kajian informasi hukum tertulis dari berbagai sumber yang terpublikasi secara luas yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Teknik analisis data dilakukan secara bertahap yaitu dengan cara pertama menginventarisir, kedua mengidentifikasi, ketiga klasifikasi dan terakhir mensistematisasikan. Tahap sistematisasi ini dilakukan agar tidak terjadi pertentangan antara substansi hukum yang satu dengan substansi hukum lainnya. Dokumen hukum dikumpulkan Isu-isu yang menjadi fokus penelitian dan pembelajaran dikelompokkan untuk memperoleh pandangan atau jawaban secara menyeluruh kemudian dianalisis dengan menggunakan pendekatan konseptual, pendekatan hukum, dan pendekatan alternatif lainnya.

## B. Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa

Perkembangan teknologi internet dunia saat ini semakin maju dengan pesat, mempermudah interaksi manusia dengan manusia satu sama lainnya tanpa batasan

wilayah yuridiksi. Salah satu bukti perkembangan teknologi internet muncul penyelesaian sengketa secara online atau daring yang dikenal dengan *online dispute resolution* disingkat ODR.

*Online dispute resolution* (ODR) adalah alternatif penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi bertujuan memberikan penyelesaian terhadap sengketa antara para pihak dengan menggunakan teknik arbitrase, negosiasi, konsoliasi atau gabungan ketiganya. Pemanfaat teknologi dalam *Online dispute resolution* (ODR) adalah teknologi komunikasi. OJK atau otoritas jasa keuangan mengartikan *Online dispute resolution* (ODR) merupakan *alternative dispute resolution* atau alternatif penyelesaian sengketa dengan memanfaatkan teknologi internet dan elektronik dalam menyelesaikan pesengketaan sehingga pihak bersengketa tidak melakukan pertemuan secara langsung.<sup>7</sup>

Penyelesaian sengketa melalui *Online dispute resolution* (ODR) terasumsi sengketa terselesaikan secara cepat, mudah, fleksibel dan efisien. Tingkat ASEAN *Online dispute resolution* (ODR) menjadi salah satu target *outcome* dalam rencana aksi strategis ASEAN dalam rangka perlindungan konsumen tahun

<sup>7</sup> Departemen Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, *Online Dispute Resolution (ODR)* (Departemen Perlindungan Konsumen OJK 2017).

2016-2025<sup>8</sup>. Dalam hal tersebut, Terdapat 4 jenis dalam *Online dispute resolution* (ODR)<sup>9</sup>:

1. *Online Resolution of Consumer Complaints* yaitu alamat surat elektronik atau e-mail digunakan untuk menyelesaikan keluhan dari konsumen
2. *Online Arbitration* yaitu media arbitrase menggunakan website dengan dukungan arbiter yang telah sesuai kualifikasi.
3. *Online Settlement* yaitu sengketa finansial dapat terselesaikan melalui sistem otomatis canggih .
4. *Online Mediation* sama halnya dengan *online arbitration* media mediasi menggunakan website didukung mediator yang terqualifikasi.

*Online dispute resolution* (ODR) memiliki beberapa karakteristik yaitu<sup>10</sup>:

- A. Voluntary, sebagai proses *Online dispute resolution* (ODR) memberikan kebebasan kepada para pihak yang bersengketa apakah akan diselesaikan melalui platform atau dengan cara lain dan memberikan kebebasan pihak yang

berpartisipasi untuk menarik diri kapan pun.

- B. Informal, dibandingkan dengan proses lain seperti mediasi, litigasi atau bahkan arbitrase, proses ODR dapat digambarkan menjadi sedikit lebih santai, dan juga informal. Pihak-pihak yang terlibat.
- C. Rahasia *Online dispute resolution* (ODR) dianggap sebagai proses rahasia kecuali para pihak yang terlibat dalam persengketaan
- D. Dibantu, Dalam beberapa proses *Online dispute resolution* (ODR), ada pihak ketiga yang terlibat, yaitu ODR Netral. Perannya dalam kasus ini adalah untuk membantu pihak-pihak yang terlibat dalam suatu kasus untuk dapat menyelesaikan masalah mereka dan menghasilkan penyelesaian yang dapat diterima bersama namun pihak ketiga ini harus terqualifikasi.

Undang-undang nomor 30 tahun 1999 merupakan aturan bagi pebisnis ataupun konsumen untuk menyelesaikan sengketa baik secara litigasi melalui pengadilan maupun non-litigasi diluar pengadilan. Dalam pasal 1 angka 10 menyebutkan bahwa mekanisme alternatif penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui cara sebagai berikut :

1. Konsultasi
2. Negosiasi
3. Mediasi
4. Konsiliasi
5. Penilai ahli.

<sup>8</sup> Muhammad Faiz Aziz and Muhamamd Arif Hidayah, 'Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (Odr) Di Indonesia Untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce' (2020) 9 Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional 275.

<sup>9</sup> Gagah Satria Utama, 'Online Dispute Resolution: A Revolution In Modern Law Practice' (2017) 1 Business Law Review 1.

<sup>10</sup> Enas Qutieshat (n 4).

Selain pasal 1 angka 10 dalam pasal 6 juga di sebutkan sengketa atau perselisihan beda pendapat dapat diselesaikan oleh para pihak.<sup>11</sup> melalui alternatif penyelesaian sengketa. *Online dispute resolution* (ODR) yang merupakan bagian dari alternatif penyelesaian sengketa yang hadir karena adanya kemajuan teknologi menuntut penyelesaian sengketa dilakukan sesuai pola-pola modern maka undang-undang nomor 30 tahun 1999 menjadi dasar hukum dari *Online dispute resolution* (ODR) selain itu undang-undang nomor 30 tahun 1999 mengukuhkan keberadaan *alternative dispute resolution* (ADR) sebagai penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*extra judicial*).

Hukum yang terus berkembang mengikuti perkembangan masyarakat dan tidak bergerak secara statis atau pada satu titik saja maka muncul undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik yang hadir karena tuntutan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju maka dibutuhkan undang-undang yang mengatur praktek informasi dan komunikasi elektronik di tanah air. Undang-undnag nomor 11 tahun 2008 hadir karena tuntutan perlunya perlindungan hukum yang menjamin bagi praktek kontrak secara elektronik. Mengenai upaya penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan transaksi elektronik, diatur dalam Pasal 18 (4) Undang-Undang

Nomor 11 Tahun 2008 yaitu :

1. Kontrak elektronik yang muncul akibat transaksi elektronik mengikat para pihak;
2. Para pihak berhak memilih hukum yang berlaku untuk transaksi internasional yang mereka lakukan;
3. Dalam transaksi elektronik internasional, jika para pihak tidak memilih hukum, hukum yang berlaku akan didasarkan pada prinsip-prinsip hukum perdata internasional;
4. Para pihak berhak mengajukan ke pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya untuk menyelesaikan sengketanya.
5. Jika para pihak tidak memilih pengadilan sesuai dengan ayat 4, pengadilan memberi wewenang kepada pengadilan, arbitrase atau badan penyelesaian sengketa alternatif lainnya untuk menentukan yurisdiksi sengketa komersial; berdasarkan asas-asas hukum.

Terdapat tiga pilihan untuk menyelesaikan sengketa transaksi elektronik yang dapat digunakan sebagaimana telah disebutkan dalam pasal 18 undang-undang nomor 11 tahun 2008 antara lain :

1. Penyelesaian secara litigasi melalui pengadilan yang berwenang dan non litigasi diluar pengadilan;
2. Penyelesaian berdasarkan kehendak para pihak yang bersengketa;

---

<sup>11</sup> Candra Irawan (n 1).

3. Penyelesaian berdasarkan hukum internasional. Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian yang mungkin timbul dari transaksi elektronik internasional yang dibuatnya sebagaimana termuat dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Pasal 18 ayat (4). Aturan ini menunjukkan konsumen bahwa dalam melakukan transaksi elektronik harus cermat mengenai bagaimana cara menyelesaikan sengketa yang akan timbul didalam transaksi elektronik yang dilakukan, apakah didalam kontak sudah disepakati jika timbul sengketa akan diselesaikan melalui pengadilan atau alternatif penyelesaian sengketa. Karena lembaga yang telah disepakati nantinya muncul sebagai sarana untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan produsen. Oleh karena itu perlunya tambahan penyelesaian sengketa secara daring atau *online dispute resolution* (ODR) .

Sengketa yang terjadi melintasi batas yuridiksi negara sebagaimana disebutkan Pasal 18 ayat (5) maka penyelesaiannya menggunakan cara penyelesaian yang diatur dalam hukum internasional namun hal ini dinilai tidak efisien. Oleh karena itu *online dispute resolution* (ODR) merupakan alternatif penyelesaian yang tepat. *Online dispute resolution* (ODR) yang dinilai masyarakat berfungsi untuk menyelesaikan sengketa elektronik diyakinkan oleh pemerintah melalui Undang-Undang

No. 11 Tahun 2008 pasal 38 ayat (1) bahwa “setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian negara”.

Pasal Dapat dilihat berdasarkan Pasal 38 ayat (1) di atas bahwa dapat dikatakan penegakan hukum berasal dari masyarakat, dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat, dan dapat mempengaruhi suatu penegakan hukum. Masyarakat diminta oleh negara untuk mengajukan gugatan apabila terjadi kerugian akibat transaksi yang dilakukan melalui sistem elektronik, masyarakat diajak untuk turut berperan dalam setiap hal yang diatur dalam pasal berkaitan dengan pemanfaatan teknologi, seperti perdagangan elektronik (e-commerce), pembayaran pembayaran elektronik (e-payment), penandatanganan kontrak kerja secara elektronik (e-contract), dan bentuk-bentuk lainnya dalam media teknologi informasi. Sehingga tidak menutup kemungkinan untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui sistem *Online Dispute Resolution*<sup>12</sup>.

Masyarakat berperan dalam peningkatan pemanfaat teknologi informasi dalam sistem transaksi

---

<sup>12</sup> Mutiara Nurpadila and Devis Siti Hamzah Marpaung, 'Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia' (2021) 5 Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) 463.

elektronik, peran tersebut dapat terselenggara melalui lembaga yang dibentuk masyarakat yang memiliki fungsi konsultasi dan mediasi hal ini sebagaimana dimuat dalam Pasal 41 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008. Berdasarkan hal ini maka pembentukan *online dispute resolution* (ODR) dilingkungan masyarakat Indonesia sangat didukung.

Mengingat pesatnya perkembangan bisnis internet, berbagai pedoman terkait bisnis berbasis web telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Pedoman bisnis internet adalah perintah dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Pedoman bisnis internet memberikan keyakinan dan pemahaman tentang apa yang dimaksud dengan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disingkat PMSE) dan memberikan kepastian kepada pedagang, koordinator PMSE, dan pembeli dalam kegiatan perdagangan melalui kerangka elektronik. Pasal 65 ayat (5) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, yang menyatakan: "Dalam hal terjadi sengketa terkait transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha yang mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya". Berdasarkan aturan pasal 65 ayat 5 para pihak dalam transaksi memiliki

keluasaan untuk memilih lembaga penyelesaian sengketa yang timbul dalam transaksi elektronik. Oleh karena itu, besar kemungkinan *online dispute resolution* (ODR) digunakan dalam penyelesaian sengketa.<sup>13</sup>

Amerika telah menyediakan layanan untuk menyelesaikan sengketa secara daring atau *online dispute resolution* (ODR) *American Arbitration Association* disebut AAA. AAA dibentuk pada tahun 1926 berdasarkan *Undang-Undang Federal Arbitration Act*. Layanan AAA memberikan pelayanan penuh penyelesaian sengketa, pelayanan ini dilaksanakan tanpa batasan-batasan tertentu baik pekerjaan atau kekayaan para pihak bersengketa. Selain di wilayah Amerika AAA menyediakan pelayanan penyelesaian sengketa secara internasional melalui lembaga yang dibentuk dibawah naungan AAA yaitu *internasional center dispute resolution* (ICDR).

China *online dispute resolution* (ODR) terselenggara oleh *China International Economic and Trade Arbitration Commission* (CIETAC). Lembaga ini menggunakan metode melalui arbitrase dan mediasi online. Akan tetapi, sesuai dengan karakteristik peraturan arbitrase di CIETAC pada umumnya, penyelenggaraan arbitrase dikombinasikan dengan metode konsiliasi baik berdasarkan persetujuan para pihak.

Badan arbitrase nasional Indonesia (BANI) merupakan

---

<sup>13</sup> ibid.

lembaga yang memberikan jasa arbitrase, mediasi, konsiliasi dan bentuk lain penyelesaian di Luar sengketa . BANI lembaga independent didirikan pada tahun 1977 oleh Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN) melalui SK No. SKEP/152/DPH/1977 tanggal 30 November 1977. Berdasarkan informasi yang tertera pada website BANI, berdasarkan Peraturan dan Prosedur Arbitrase Secara Elektronik Tahun 2020, maka sesuai Surat Keputusan Dewan Pengurus Nomor 22.022/III/SK-BANI/AWR, telah diterbitkan Peraturan dan Prosedur Arbitrase Secara Elektronik Tahun 2022 yang diberlakukan sejak tanggal 1 Maret 2022. Dengan ini maka *online dispute resolution* (ODR) memiliki lembaga yang memfasilitasi terselenggaranya *online dispute resolution* (ODR)<sup>14</sup>.

### C. Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Tokopedia

Tokopedia diluncurkan 17 Agustus 2009 dengan misi pemerataan secara digital dengan pendiri William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison. Dalam 12 tahun pendiriannya Tokopedia mendorong pemerataan ekonomi digital terus memotivasi masyarakat

dengan melakukan transaksi jual beli elektronik melalui Tokopedia. Banyak penghargaan yang diterima Tokopedia tahun 2014 tokopedia terpilih menjadi *marketeers of the years* untuk sektor *e-commerce* pada acara yang diselenggarakan oleh Markplus Inc, tahun 2016 tokopedia mendapatkan penghargaan *best company in customer industry* dalam *digital economy award* selanjutnya Tokopedia menjadi satu-satunya perusahaan teknologi Indonesia yang terdaftar di antara 8 perusahaan dengan pertumbuhan tercepat berdasarkan pendapatan dalam indeks *Asia Pacific Technology Fast 500* oleh Deloitte Touche Tohmatsu. Tokopedia berhasil mencatat pertumbuhan sebesar 608% dan penghargaan-penghargaan lainnya.<sup>15</sup>

Dalam tiga tahun terakhir, terutama dari kuartal pertama tahun 2019 hingga kuartal pertama tahun 2021, lanskap persaingan platform perdagangan digital relatif aktif. Beberapa toko online bersaing untuk posisi pasar yang paling mudah diakses. Berdasarkan data web serupa dari Januari hingga Juni 2021, Tokopedia menjadi platform *e-commerce* yang paling banyak dikunjungi masyarakat Indonesia. 132,8 juta orang mengunjungi Tokopedia setiap bulannya.<sup>16</sup>

<sup>14</sup> BANI, 'Tentang Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI Arbitration Center)' (2022) <<https://baniarbitration.org/>> accessed 23 March 1BC.

<sup>15</sup> Tokopedia, 'Kisah Kami' <<https://www.tokopedia.com/about/our-story/>> accessed 23 March 1BC.

<sup>16</sup> Ananda Astri Dianka, '10 E-Commerce Terlaris 2021: Tokopedia Perkasa Jadi Jawara, Shopee Dikudeta' (*Trenesia.com*, 2021) <<https://www.trenesia.com/10-e-commerce->

Dari banyak nya akses dan transaksi ditokopedia tidak menutup kemungkinan terjadi sengketa. Oleh karena itu Tokopedia melakukan *online dispute resolution* (ODR) dalam penyelesaiannya. Tokopedia menyediakan layanan pusat resolusi sebagai media penyelesaian sengketa antara konsumen dan produsen. Pusat resolusi sebagai konsumen dapat dilakukan melalui cara sebagai berikut :

1. Meminta penjual untuk mengecek kurir pengantar pesanan jika tidak menerima pesanan produk.
2. Mengajukan refund kepada penjual jika tidak menerima barang yang tidak sesuai baik rusak ataupun pesanan tidak lengkap.
3. Konsumen dapat mengajukan pengembalian dana kepada penjual jika terjadi perbedaan harga.

Sebagai penjual dapat menanggapi keluhan konsumen pada pusat resolusi sebagai berikut :

1. Menanggapi keluhan konsumen sesuai yang tertera pada pusat resolusi.
2. Memberikan solusi pengembalian yang diinginkan konsumen jika barang yang diterima oleh konsumen rusak atau tidak sesuai.
3. Memberikan respon terhadap keluhan konsumen terkait pengembalian data.

Bagi konsumen yang melakukan keluhan melalui pusat resolusi wajib menyertakan bukti transaksi dan konsumen tidak bisa mengajukan keluhan terhadap transaksi yang bersengketa setelah 3 hari status keluhan selesai atau dibatalkan. Kemudian jika pusat resolusi tidak membantu penyelesaian sengketa antar para pihak maka *customer care* Tokopedia akan mengambil menjadi mediator serta memberikan saran penyelesaian terhadap sengketa yang terjadi.

#### D. Kesimpulan

*Online dispute resolution* (ODR) merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang dalam pelaksanaannya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga memudahkan penyelesaian sengketa secara mudah cepat dan efisien. Namun saat ini *Online dispute resolution* (ODR) belum ada aturan khusus sehingga diperlukan peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur mengenai praktek pelaksanaan *Online dispute resolution* (ODR) sebagai alternatif penyelesaian sengketa sehingga *Online dispute resolution* (ODR) memiliki kekuatan hukum yang pasti .

Tokopedia sebagai salah satu *e-commerce* besar di Indonesia sudah menerapkan penyelesaian sengketa secara *Online dispute resolution* (ODR) dengan adanya layanan pusat resolusi yang memfasilitasi penyelesaian sengketa antara pembeli dan penjual. Hal ini

menunjukkan Tokopedia sangat peduli dengan kenyamanan konsumen dalam melakukan transaksi elektronik di Tokopedia dan sebagai bahan evaluasi terhadap penjual dalam proses transaksi .Diharapkan

pusat layanan resolusi tetap berjalan dengan baik dan semakin meningkat kinerja dalam melakukan penyelesaian sengketa yang timbul dalam transaksi di Tokopedia.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Candra Irawan, *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Indonesia* (CV Mandar Maju 2017).

Departemen Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, *Online Dispute Resolution (ODR)* (Departemen Perlindungan Konsumen OJK 2017)

Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram University Press 2020)

Priyatna Abdurasyid, *Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Suatu Pengantar)* (PT Fikhati dan BANI 2002)

Winarta FH, *Hukum Penyelesaian Sengketa* (Sinar Grafika 2012)

### Jurnal

Ananda Astri Dianka, '10 E-Commerce Terlaris 2021: Tokopedia Perkasa Jadi Jawara, Shopee Dikudeta' (*Trenesia.com*, 2021) <<https://www.trenesia.com/10-e-commerce-terlaris-2021-tokopedia-perkasa-jadi-jawara-shopee-dikudeta>> accessed 23 March 2022

Andrea Lidwina, 'Penggunaan E-Commerce Indonesia Tertinggi Di Dunia' (*4 April 2021*, 2021) <<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia>> accessed 21 March 2021

Aziz MF and Hidayah MA, 'Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (Odr) Di Indonesia Untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce' (2020) 9 *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 275

Enas Qutieshat, 'Online Dispute Resolution' (2017) 10 *British Journal of Humanities and Social Sciences* 12

Nurpadila M and Marpaung DSH, 'Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia' (2021) 5 *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* 463

Utama GS, 'Online Dispute Resolution: A Revolution In Modern Law Practice' (2017) 1 *Business Law Review* 1

### Undang-Undang

Undang-Undang nomor 30 tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan