



## Upaya Penyelesaian Sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam Kasus Penipuan Penjualan Kosmetik melalui Media *E-Commerce* di Indonesia

Komang Salsa Dila Widiantari

Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia

Alamat: Jl. Udayana No.11, Banjar Tegal, Singaraja, Kabupaten Buleleng, Bali 81116

Korespondensi penulis: [salsa@student.undiksha.ac.id](mailto:salsa@student.undiksha.ac.id)

**Abstract.** *Fraud in cosmetic buying and selling transactions through e-commerce in Indonesia is increasing along with the growth in the use of digital technology. As a mitigation measure, the Online Dispute Resolution (ODR) system, which is one of the Alternative Dispute Resolution (ADR) dispute resolution techniques, has begun to develop into an efficient alternative solution. This article discusses efforts to apply ODR in dispute resolution of cosmetics sales fraud cases through e-commerce platforms in Indonesia. Apart from Indonesia, the application of ODR is also carried out in the United States. By utilizing ODR mechanisms, consumers can file claims, resolve conflicts, and obtain fair solutions quickly and easily without having to go through conventional court processes. In addition, this article also explores the challenges of ODR implementation in Indonesia, including regulatory constraints and the level of consumer confidence. This research is conducted using a normative juridical approach, which is expected to provide strategic recommendations in strengthening ODR regulations and infrastructure in Indonesia.*

**Keywords:** *Consumer Disputes, Dispute Resolution, E-Commerce Fraud, Indonesian Law, Online Dispute Resolution.*

**Abstrak.** Penipuan dalam transaksi jual beli kosmetik melalui e-commerce di Indonesia semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan penggunaan teknologi digital. Sebagai langkah mitigasi, sistem penyelesaian sengketa secara daring atau Online Dispute Resolution (ODR) yang merupakan salah satu teknik penyelesaian sengketa Alternative Dispute Resolution (ADR) ini mulai berkembang menjadi solusi alternatif yang efisien. Artikel ini membahas upaya penerapan ODR dalam penyelesaian sengketa kasus penipuan penjualan kosmetik melalui platform e-commerce di Indonesia. Selain di Indonesia penerapan ODR juga dilakukan di negara Amerika serikat. Dengan memanfaatkan mekanisme ODR, konsumen dapat mengajukan klaim, menyelesaikan konflik, dan mendapatkan solusi yang adil secara cepat dan mudah tanpa harus melalui proses pengadilan konvensional. Selain itu, artikel ini juga mengeksplorasi tantangan implementasi ODR di Indonesia, termasuk kendala regulasi dan tingkat kepercayaan konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan yuridis normatif, yang diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis dalam memperkuat regulasi dan infrastruktur ODR di Indonesia.

**Kata kunci:** Sengketa Konsumen, Penyelesaian Sengketa, Penipuan *E-Commerce*, Hukum Indonesia, Penyelesaian Sengketa *Online*.

### 1. LATAR BELAKANG

Teknologi merupakan suatu pengetahuan atau ilmu pengetahuan yang mempelajari mengenai suatu keterampilan untuk menciptakan sebuah alat sehingga metode pengolahan guna membantu menyelesaikan berbagai pekerjaan manusia (Shuhufi et al., 2023). Manusia telah mengenal teknologi informasi dan komunikasi sudah sejak beratus-ratus abad yang lalu. Pada masa itu manusia sudah mulai berkomunikasi dengan simbol-simbol dan juga isyarat, hal tersebut yang menjadi sebuah awal dari perkembangan teknologi. Seiring dengan perkembangan zaman alat komunikasi yang digunakan juga semakin canggih. Alat komunikasi yang awalnya hanya sebuah simbol-simbol dan juga isyarat saja

semakin beralih dan berubah menjadi surat (Khatimah, 2023). Pada masa tersebut orang yang akan berkomunikasi menggunakan sebuah surat sebagai media untuk berkomunikasi dengan lawan bicara yang jauh. Setelah itu disusul dengan kemunculan radio, pada saat itu radio merupakan suatu sarana yang dapat menghasilkan suara dan memberikan berita serta terdapat hiburan yang disiarkan untuk masyarakat. Semakin seiring dengan berjalannya waktu hingga dunia mengenal adanya internet. Seperti saat sekarang ini orang-orang banyak menggunakan internet, bahkan internet merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan kita sehari-hari yang dimana segala aktivitas sekecil apapun menggunakan internet. Mulai dari kehidupan sehari-hari, melakukan bisnis, dan juga pendidikan tidak jauh dari penggunaan internet. Dilihat dari internet tidak jauh dari yang namanya media sosial, media sosial pada saat ini banyak digunakan oleh orang-orang untuk membagikan peristiwa kehidupan mereka. Sehingga kita dapat melihat profil media sosial orang disekitar kita. Dengan adanya media sosial ini juga kita dapat berbicara dengan siapa saja di seluruh penjuru dunia. Dari media sosial juga seseorang sering memanfaatkannya sebagai media untuk berjualan online yang sering kita kenal dengan sebutan media *e-commerce*.

*E-commerce* merupakan salah satu bukti kemajuan teknologi positif yang saat ini bisa kita rasakan (*E-commerce*, 2024). Media *e-commerce* identik dengan adanya transaksi online yang dapat dilakukan melalui internet atau jaringan elektronik lainnya. Pengertian *e-commerce* menurut David Baum (1999) mendefinisikan sebagai seperangkat teknologi dinamis dengan bentuk aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan bisnis, konsumen, dan masyarakat melalui *e-commerce* dalam pertukaran barang, jasa, dan informasi secara elektronik. Sehingga *e-commerce* berkembang di Indonesia yang merupakan salah satu negara teratas dengan pengguna *e-commerce* terbanyak (Tantimin, 2021). Faktor yang dapat mempengaruhi tingginya pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia adalah adanya peningkatan pertumbuhan penduduk, ini merupakan salah satu faktor terbesar perkembangan *e-commerce* di Indonesia. Hal tersebut karena semakin meningkatnya jumlah penduduk maka pengguna media sosial juga mengalami peningkatan. Media *e-commerce* yang sering kita temui saat ini adalah shopee, Lazada, toko pedia, tik tok shop, dan media belanja online lainnya. Lalu dengan kemajuan teknologi *e-commerce* saat ini tentunya terdapat sisi negativenya. Sisi negatif dari kemajuan *e-commerce* adalah terdapat kejahatan dunia maya, kejahatan dunia maya yang terjadi pada media *e-commerce* tentunya sangat berpengaruh pada faktor sumber daya manusia yang ada di Indonesia. Diluar konteks dari sebuah kejahatan dunia maya, sisi negative dari perkembangan media

penjualan *E-commerce* adalah banyak terdapat transaksi jual beli yang dilakukan tanpa mendirikan suatu ruko atau toko secara konvensional sehingga dengan hal yang praktis tersebut tidak membutuhkan banyak sumber daya manusia yang bekerja (Ayunda, 2022). Hal tersebut tentunya dapat meningkatkan jumlah angka pengangguran di Indonesia. Selain hal tersebut media *e-commerce* juga dapat menimbulkan perilaku yang konsumtif, terutama pada kalangan muda maka dari itu hal tersebut dapat menyebabkan pengeluaran yang tidak terkontrol dan berdampak negative pada kondisi keuangan individu. Dengan berbelanja menggunakan media *e-commerce* tak jarang konsumen juga mengalami sebuah kerugian pada suatu produk yang diterima tidak sesuai dengan yang ditawarkan, kesalahan pembayaran, atau ketidaktepatan waktu pengiriman (Shuhufi et al, 2023).

Selain menjual barang seperti baju dan juga makanan, kosmetik juga dapat dijual pada media *e-commerce*. Dengan membeli kosmetik pada media *e-commerce* para konsumen tidak mengetahui apakah produk tersebut asli atau tidak, semakin banyak orang yang membeli produk kosmetik di media *e-commerce*, maka terdapat beberapa kejahatan dunia maya seperti pemalsuan kosmetik serta penipuan barang yang tidak dikirim oleh para penjual. Sehingga dengan adanya sisi negatif dari perkembangan media *e-commerce* yang terjadi di Indonesia, maka terdapat upaya penyelesaian sengketa melalui media *Online Dispute Resolution* (ODR).

## 2. RUMUSAN MASALAH

Masalah-masalah yang menjadi pokok dalam penelitian ini dapat dirumuskan untuk memberikan arah yang jelas terhadap pembahasan. Rumusan masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi dan disusun sebagai berikut:

- a. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa penipuan kosmetik *E-commerce* melalui media *Online Dispute Resolution* di Indonesia?
- b. Bagaimana perbandingan penyelesaian sengketa *E-commerce* melalui media *Online Dispute Resolution* di Indonesia dengan luar negeri?

## 3. METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan metode kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan mengkaji berbagai sumber data sekunder berupa bahan hukum primer yaitu bahan yang mempunyai kekuatan hukum yang mengikat meliputi peraturan perundang-undangan, dan bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer seperti buku referensi dan jurnal terkait dengan penelitian

upaya penyelesaian kasus *e-commerce* melalui media *Online Dispute Resolution*. Melalui dengan adanya literatur tersebut dapat dilakukan dengan kajian yang mendalam sehingga dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi di media *e-commerce* serta permasalahan lain yang diinginkan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif yang menjurus kepada studi kepustakaan dengan cara menelaah aturan-aturan hukum bagi penerapan *Online Dispute Resolution* yang merupakan salah satu wadah upaya penyelesaian sengketa.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Upaya penyelesaian sengketa penipuan kosmetik melalui media ODR di Indonesia**

Upaya penyelesaian *Online Dispute Resolution* merupakan suatu cabang penyelesaian sengketa yang dimana menyelesaikan sengketa dengan cara menggunakan fasilitas teknologi untuk memberikan suatu penyelesaian terhadap suatu sengketa antara para pihak (Tantimin, 2021). Yang dimana dalam menyelesaikan sengketa dengan menggunakan negosiasi, mediasi atau arbitrase ataupun kombinasi diantara ketiganya. Salah satu metode yang digunakan dalam upaya penyelesaian *Online Dispute Resolution* yaitu arbitrase. Arbitrase adalah metode penyelesaian sengketa di luar sistem pengadilan, di mana pihak ketiga yang netral, yang dikenal sebagai arbiter, membuat keputusan yang mengikat (Ayunda, 2022). Sebaliknya, litigasi melibatkan penyelesaian sengketa melalui sistem pengadilan, di mana hakim atau juri membuat keputusan akhir. Peraturan arbitrase di Indonesia sebenarnya sudah diatur dan dapat dilihat pada Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dari pasal tersebut sudah terdapat dasar hukum yang dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa secara arbitrase atau secara online di Indonesia. Penyelesaian sengketa dengan menggunakan cara dengan *Online Dispute Resolution* dengan metode arbitrase tentunya dapat menghemat tenaga dan juga memberikan banyak keuntungan yang diberikan dari sistem tersebut.

Keuntungan yang dapat diberikan dari adanya sistem tersebut adalah dengan mengurangi biaya yang besar dalam menyelesaikan sebuah sengketa. Selain itu dengan adanya sistem *Online Dispute Resolution* jika terdapat sengketa yang terjadi yang bersifat lintas negara maka dapat diselesaikan oleh kedua belah pihak tanpa harus bertemu satu dengan yang lain. Pernyataan tersebut ditegaskan kembali pada Pasal 4 ayat (3) yang menyatakan bahwa arbitrase dapat dilakukan secara online yang termuat pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, yang sebagaimana isi pasal tersebut berbunyi : “Dalam hal disepakati penyelesaian sengketa melalui arbitrase terjadi dalam bentuk pertukaran

surat, maka pengiriman teleks, telegram, faksimili, e-mail atau dalam bentuk sarana komunikasi lainnya, wajib disertai dengan suatu catatan penerimaan oleh para pihak”.

Penjelasan pada pasal 18 ayat (4) pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang sebagaimana telah mengalami perubahan pertama menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, serta kemudian mengalami perubahan kedua yaitu pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024. Yang sebagaimana berbunyi: “Para pihak memiliki kewenangann untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari Transaksi Elektronik internasional yang dibuatnya”. Dengan demikian pasal tersebut menjelaskan bahwa para pihak telah diberikan sebuah kebebasan untuk memilih suatu lembaga penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan sengketa yang timbul dari sebuah transaksi elektronik nasional maupun internasional. Dengan demikian maka memungkinkan penyelesaian sebuah sengketa melalui arbitrase secara online sebagai sebuah alternatif penyelesaian sengketa. Pada pasal 34 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, lembaga arbitrase diberi otoritas untuk menerapkan arbitrase secara online dengan menetapkan prosedur untuk arbitrase secara online dengan persetujuan kedua belah pihak. Pasal 36 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa, yang menetapkan bahwa pemeriksaan dan pertimbangan yang dilakukan oleh lembaga arbitrase harus dilakukan oleh lembaga arbitrase. Yang dalam sebuah pemeriksaan sengketa dalam arbitrase harus dilakukan secara tertulis, namun dapat juga diadakan pemeriksaan secara lisan. Dalam hal penyelesaian sengketa antara para pihak, arbitrase online pada dasarnya tidak dilarang. Hal ini sesuai dengan Pasal 31 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif . (Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif)

Menurut penyelesaian sengketa, para pihak memiliki sebuah kebebasan untuk memilih arbitrase apa yang akan digunakan selama pemeriksaan sengketa selama tidak bertentangan dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini. Selain itu, Pasal 31 ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif penyelesaian sengketa yang mengatur situasi dimana para pihak tidak menentukan sendiri ketentuan mengenai cara arbitrase yang akan terjadi. Pada Pasal 36 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang didalam ketentuan isi pasal dapat juga sebagai pendukung pelaksanaan arbitrase online, yang berbunyi sebagai berikut: (1) “Pemeriksaan sengketa

dalam arbitrase harus dilakukan secara tertulis”. (2) “Pemeriksaan secara lisan dapat dilakukan apabila disetujui para pihak atau dianggap perlu oleh arbiter atau majelis arbitrase”. Pada pernyataan pasal tersebut, arbitrase menurut Undang-Undang 30 Tahun 1999 adalah arbitrase dengan menggunakan dokumen semata-mata dan juga sesuai dengan pada Pasal 4 ayat (3) dapat menggunakan sebuah sarana-sarana elektronik. Dalam Pasal 33 Undang-Undang ITE penyedia jasa ODR dilindungi dari sebuah perbuatan yang dilarang. Dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan perbuatan yang mengganggu sistem elektronik dapat dipidana.

Penyedia jasa ODR juga termasuk dalam sistem elektronik yang dapat dikenakan pidana jika mereka mengganggu sistem elektronik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa di Indonesia, baik penyedia jasa ODR maupun orang yang mengganggu pelaksanaan ODR dapat menghadapi sanksi pidana. Tidak hanya penyedia jasa yang mendapatkan perlindungan dalam Undang-Undang ITE tetapi konsumen dan pengguna ODR juga mendapatkan perlindungan melalui Undang-Undang ITE. Yang dimana hal tersebut dijelaskan pada pasal 35 ayat (1) UU ITE, pada pasal tersebut melindungi pengguna jasa ODR dengan mengancam mereka yang melakukan penipuan, kehilangan, atau perusakan. Penciptaan dokumen dan informasi elektronik. Pasal 38 ayat (1) UU ITE menegaskan bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan atau menggunakan ODR tetapi yang telah menimbulkan sebuah kerugian sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ini dapat memberikan sebuah perlindungan tambahan bagi konsumen dan penyedia jasa ODR. Dalam upaya penyelesaian sebuah sengketa dengan cara ODR tidak jauh berbeda dengan APS pada dunia nyata, namun sarana yang dapat digunakan berbeda, yakni dengan menggunakan sebuah media internet. Dalam upaya penyelesaian sengketa penipuan penjualan kosmetik dalam arbitrase online dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut (Khatimah, 2023):

- a. Melakukan sebuah pendaftaran perkara.
- b. Melakukan pemilihan arbiter.
- c. Lalu melakukan penyerahan dokumen-dokumen.
- d. Setelah itu terdapat permusyawaratan para arbiter dalam hal tribunal arbitrase lebih dari seorang arbiter.
- e. Lalu pembuatan putusan, serta yang terakhir yaitu pemberitahuan akan adanya putusan yang dilakukan secara online. (Putri, 2022)

Dari upaya penyelesaian tersebut dapat kita ketahui bahwa upaya penyelesaian sebuah sengketa kasus penipuan pada penjualan kosmetik yang dijual melalui media e-commerce, yang diselesaikan dengan sistem *Online Dispute Resolution* dilakukan seperti penyelesaian kasus pada umumnya. Tetapi penyelesaian kasus tersebut dilakukan diluar pengadilan atau yang disebut dengan arbitrase. Konsep penggunaan teknologi online merujuk pada peraturan yang ditetapkan dalam Undang-Undang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa Alternatif sebagai dasar untuk memungkinkan ODR digunakan dalam praktik non-litigasi. Yang paling dekat dengan ketentuan yang tercantum dalam peraturan ini. Ini dapat digunakan sebagai cara untuk menyelesaikan sengketa perdata jika platform e-commerce menyalahgunakan data pribadi pelanggan. Proses penggunaan sistem teknologi online biasanya dimulai dengan laporan konsumen tentang pelanggaran hak privasi oleh perusahaan platform *e-commerce*. Lembaga penyedia layanan ODR menerima permohonan (Saprida et al, 2023). Selanjutnya, lembaga penyedia layanan ODR mengirimkan pemberitahuan melalui email kepada pihak terlapor, yaitu perusahaan penyedia layanan platform digital, tentang tuntutan yang diajukan oleh pelanggan. Selanjutnya, sebagai pihak terlapor, perusahaan platform e-commerce akan menerima tawaran penyelesaian sengketa, memberikan gambaran hasil akhir yang dimaksud, dan menyarankan pemilihan pihak ketiga sebagai fasilitator. Karena itu, operator platform ODR akan mengirimkan laporan permintaan penunjukan kepada fasilitator, dan konsumen harus memberikan persetujuan atau penolakan atas laporan tersebut, permintaan akan dikirimkan ke fasilitator jika pelapor setuju. Permohonan penyelesaian yang diharapkan oleh masing-masing pihak harus diperiksa oleh fasilitator.

Hal tersebut dilakukan agar para pihak yang bersengketa dapat mencapai sebuah kesepakatan yang sesuai. Seorang fasilitator membantu para pihak bernegosiasi untuk menyelesaikan sengketa (Shuhufi et al, 2023). Penyelesaian ODR akan mengumumkan sebuah keputusan kepada pihak yang bersengketa jika pelapor dan terlapor mencapai kesepakatan. Keputusan ODR yang dibuat oleh penyelenggara ODR biasanya tidak mengikat secara hukum jika dibuat melalui sebuah metode negosiasi dan mediasi. Karena dengan model arbitrase, putusan ODR dapat dianggap mengikat secara hukum, tetapi mereka harus dilaksanakan di pengadilan terlebih dahulu. Namun, jika sebuah kesepakatan para pihak yang bersengketa gagal terwujud, maka para pihak dapat mengajukan gugatan kembali atau melanjutkan menyelesaikan sebuah sengketa melalui jalur litigasi.

## **Upaya penyelesaian sengketa e-commerce melalui media ODR di Amerika Serikat**

Penyelesaian sengketa daring melalui media *Online Dispute Resolution* (ODR) adalah penggunaan teknologi untuk menyelesaikan suatu sengketa antara pihak. Yang awalnya ODR digunakan dalam pengaturan komersial, seperti perselisihan antara pembeli dan penjual di situs web seperti e-Bay. Prosedurnya bervariasi menurut layanan dan dapat melibatkan suatu negosiasi secara langsung, penggunaan mediator dari pihak ketiga, atau bahkan proses otomatis. Pada tingkat Internasional, ODR semakin dibutuhkan dalam dunia yang semakin mengglobal, yang dimana perdagangan elektronik tumbuh secara konsisten pada tingkat dua digit per tahun. Seperti yang diantisipasi Katsh dan Rifkin pada tahun 2001, litigasi dan ADR konvensional tidak dapat disamakan dengan cara mitra digital mereka menghemat tenaga, waktu, dan biaya. Kemajuan ODR dalam skala global dipantau langsung oleh forum ODR Internasional yang merupakan salah satu lembaga utama. Forum tersebut digunakan pada setiap tahun, yang dimana forum tahunan ini mengeluarkan beberapa rekomendasi dan secara umum telah mengeluarkan beberapa rekomendasi dan secara umum telah merambah pada badan-badan regulasi lain yang berkaitan dengan ruang lingkup ODR. (Tantimin, 2021)

Pada negara Amerika Serikat, pertumbuhan ODR terjadi seiring dengan tumbuhnya perluasan internet. Dalam konteks sosial dan peradilan, ODR berjalan perlahan namun pasti, dan telah tumbuh dengan signifikan. Hingga pada tahun 2019, lebih dari 50 pengadilan daerah dan negara bagian telah dikembangkan (Ayunda, 2022). Geografi Amerika Serikat yang luas dan ekspansif telah memfasilitasi penerapan ODR, hal ini telah berfungsi untuk mengurangi akses kepada keadilan bagi sebagian besar penduduk, dengan biaya yang lebih rendah dari pada metode penyelesaian dan litigasi tradisional. Negara Amerika Serikat telah mengembangkan tiga platform ODR utama yang telah dipernalkan dalam skala global. Platform tersebut adalah Modria, Cybersettle, dan Square Trade. Modria merupakan platform yang berbasis di San Francisco, yang memfasilitasi sebuah penyelesaian sengketa perdata di sebuah sektor komersial (E-commerce, 2024). Yang dimana platform ini bertujuan untuk memberikan sebuah kesediaan akses teknologi ODR untuk sebuah sengketa bisnis internal. Modria telah memperluas layanannya ke lembaga publik di Amerika Serikat seperti *American Arbitration Association* (AAA), yang telah mengurangi suatu masalah manajemen beban kasus di New York. Platform *cybersettle* diciptakan untuk menciptakan kebutuhan untuk menyesuaikan klaim dengan cepat dan ekonomis (Saprida et al, 2023). Web ini diciptakan sebagai sarana penyelesaian suatu sengketa agar dapat diselesaikan lebih cepat oleh para pihak untuk membandingkan

tuntutan masing-masing, jika suatu penawaran yang dilakukan lebih besar atau sama dengan pihak lawan maka suatu klaim dapat diselesaikan secara instan, dengan suatu tujuan utamanya untuk klaim moneter sekali pakai. Platform square trade yang dimiliki oleh negara Amerika Serikat yang kini sudah tidak beroperasi kembali sebagai entitas independent, yang prosesnya berfungsi untuk membentuk sebuah sistem ODR eBay menjadi sebuah sistem yang bentuknya menjadi seperti saat ini. Square Trade memiliki perbedaan dari platform lain yang telah dijelaskan tadi yang dimana para pihak dapat menawarkan solusi, dan jika mereka tidak dapat mencapai suatu kesepakatan bersama, maka platform *Square Trade* menawarkan sebuah solusi mediasi elektronik dan karenanya terikat pada suatu kontrak tersebut (Ayunda, 2022). Setelah solusi tersebut dipahami maka kedua belah pihak dapat menandatangani kontrak elektronik tersebut karena telah terikat oleh kontrak tersebut. Sehingga pada saat ini, Square Trade telah beralih kepada platform eBay ODR, dan menjadi sebuah penyedia penyelesaian sengketa. Pada sektor swasta, dua perusahaan domestik utama yang telah berupaya untuk mengintegrasikan ODR dalam sebuah sistem penyelesaian sengketa mereka. Maka dengan adanya penyelesaian sebuah sengketa melalui media ODR, sehingga perusahaan-perusahaan memulai perjalanan mereka sebagai hasil dari meningkatnya sebuah permintaan akan platform internal yang dapat mengidentifikasi dan menyelesaikan sebuah sengketa dengan konsumen dengan mudah dan juga lancar.

Pada proses penyelesaian pada Square Trade direplikasi di sebuah portal penyelesaian sengketa pada eBay. Kegiatan yang dilakukan di bawah platform eBay mencakup berbagai macam sengketa sehingga sebuah portal penyelesaian yang telah mengalami perkembangan yang luar biasa dalam beberapa dekade terakhir ini (Shuhufi et al, 2023). Pada eBay mengakui seberapa pentingnya algoritma dalam penyelesaian sengketa yang terjadi, dan perannya dalam menghasilkan sebuah keputusan yang cepat dan ekonomis. Upaya tersebut jika dibandingkan dengan mediasi yang dilakukan oleh perorangan, proses algoritmik memungkinkan pendekatan simetris untuk melakukan penyelesaian suatu sengketa, tanpa kesalahan atau bias manusia yang meresapi persamaan. Tidak hanya itu, sistem ini juga menggabungkan komunikasi yang dimediasi oleh compute, sehingga tersedia untuk pembeli dan penjual, serta teknologi yang sedang dalam proses klaim terhadap suatu proses atau penggunaan dari invensi yang dibuat oleh inventor. Pada proses ini dimulai dengan seorang penggugat yang mengajukan keluhan melalui sebuah portal *Square Trade*. Untuk melakukan laporan penggugat harus mendaftar dengan nomor identifikasi dan kata sandi yang unik, dan memasukkan detail klaim.

Dengan melalui komunikasi yang dimediasi oleh komputer, para pihak dapat menyelesaikan sebuah masalah secara independent, dengan proses yang umumnya memakan waktu 10 hari untuk diselesaikan. Platform eBay telah menembus skala global dalam hal pengakuan ODR, dan setiap tahun menangani lebih dari 60 juta sengketa. Sebuah tanggung jawab seorang penjual untuk melakukan membantah sebuah klaim, dengan menunjukkan pemenuhan tugas. Proses dimulai dengan pembeli mengajukan sengketa, diikuti dengan PayPal yang menghentikan sementara sebuah transfer dana antara para pihak. Kemudian menjadi tugas para pihak untuk sepakat dalam mencari solusi, dan juga menyelesaikan sengketa mereka dalam waktu 20 hari. Jika sebuah sengketa belum mencapai kesimpulan, maka sengketa tersebut ditingkatkan menjadi sebuah klaim, dan PayPal mengambil alih fase investigasi dan menentukan hasilnya. Platform tersebut juga telah memberlakukan pembatasan pada proses banding, untuk menghambat banding dan yang tidak perlu dari sebuah klaim. Cangkupan ODR di Amerika Serikat telah terbukti tidak terbatas, pada tingkatan swasta dan public, mekanisme daring untuk sebuah penyelesaian sengketa telah diintegrasikan secara bertahap dan sekarang memegang posisi yang terhormat dalam penyelesaian sengketa (Khatimah, 2023). Ada sebuah kemajuan teknologi yang sangat luar biasa yang telah terjadi di Amerika Serikat, dan hanya sebuah masalah waktu bagi mereka untuk menembus arena sebuah penyelesaian sengketa untuk reformasi hukum. Proses digital akan menjadi sebuah kekuatan yang harus diperhitungkan, serta mereka tidak boleh diremehkan dalam lanskap hukum domestik.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Penyelesaian sengketa online adalah proses hukum yang menggunakan teknologi untuk menyelesaikan sengketa antara para pihak. Proses ini melibatkan negosiasi, mediasi, arbitrase, atau kombinasi dari metode-metode tersebut. Arbitrase adalah metode yang digunakan dalam sistem penyelesaian sengketa, di mana pihak netral, yang dikenal sebagai arbiter, membuat keputusan yang mengikat. Di Indonesia, hukum tentang arbitrase didasarkan pada Pasal 30 Tahun 1999, yang memungkinkan adanya arbitrase online. Manfaat dari sistem ini termasuk mengurangi biaya, memungkinkan para pihak untuk memilih arbiter mereka sendiri tanpa harus berurusan dengan orang lain. Amandemen terhadap Pasal 11 Tahun 2008 dan 19 Tahun 2016 juga menjadikan arbitrase sebagai metode penyelesaian sengketa alternatif. Badan arbitrase dapat berwenang untuk melakukan arbitrase secara online, berdasarkan ketentuan Pasal 34 dan 36. Proses penafsiran dan pengambilan keputusan dalam arbitrase harus dilakukan oleh arbiter, dan

dapat dilakukan secara formal maupun informal. Arbitrase di bidang hukum diatur oleh Konstitusi Indonesia, yang mengatur penggunaan arbiter dalam kasus-kasus di mana pengadilan tidak setuju dengan keputusan yang dibuat dalam Konstitusi. Arbitrase dalam konteks ini diatur oleh UUD, yang menyatakan bahwa proses arbitrase harus dilakukan secara formal dan arbiter harus merupakan pihak yang netral. Di Indonesia, baik arbiter maupun konsumen dapat mengakses informasi yang disediakan oleh Undang-Undang. Proses untuk mendapatkan sertifikat kosmetik dalam arbitrase online dapat dilakukan melalui serangkaian langkah, termasuk mengajukan klaim, menunjuk arbiter, memberikan bukti, mendapatkan sidang, dan menyerahkan putusan, yang dapat dilakukan secara online.

## DAFTAR REFERENSI

- Ballesteros, T. (2022). International perspectives on online dispute resolution in the e-commerce landscape. *International Journal on Online Dispute Resolution*, 8(2), 85–101.
- Barkatullah, A. H. (2007). Urgensi perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi di e-commerce. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 14(2), 247–270.
- E-commerce, D. P. T. (2024). Ethics and liability of business actors in providing discounts in e-commerce transactions: Etika dan pertanggungjawaban pelaku usaha dalam pemberian. *Jurnal E-Commerce*, 10(2), 617–626.
- Hidayah, M. A. (2020). Perlunya pengaturan khusus online dispute resolution di Indonesia untuk fasilitasi penyelesaian sengketa e-commerce. *Jurnal RechtsVinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 9(2).
- Kaufmann-Kohler, G., & Schultz, T. (2004). *Online dispute resolution: Challenges for contemporary justice*. Kluwer Law International.
- Khatimah, H. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di aplikasi Lazada dan Shopee. *Lex LATA*, 4(3), 384–404.
- Mauludin, T. S., Adwinata, T., & Dwiputra, A. G. (2024). Pelaksanaan online dispute resolution (ODR) setelah berlakunya 2021 arbitration rules dan dampaknya bagi para pihak. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 5(1).
- Nasution, & Fikri. (2023). *Hukum teknologi dan informasi*. Grup Penerbitan CV Tahta Media Group.
- Putri, R. A. (2022). *Penyelesaian sengketa kebocoran data pribadi phonebook dalam e-commerce* [Skripsi, Universitas].

- Saprida, S., Umari, Z. F., & Raya, F. (2023). Legalitas transaksi jual beli online di Indonesia. *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 8(2), 315–336.
- Shuhufi, M., Kasman, N., & Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. (2023). Perlindungan hukum terhadap transaksi jual beli kosmetik berbasis e-commerce; perspektif mazhab Al-Syafi'i. *SHAUTUNA: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab*, 4(1), 99–115.
- Sommaliagustina, D. (1999). Penggunaan e-commerce pada masyarakat Melayu Riau di era masyarakat ekonomi ASEAN (MEA). *Academia.edu*, (8). [https://www.academia.edu/download/61977825/Penggunaan\\_E-Commerce\\_Pada\\_Masyarakat\\_Melayu\\_Riau\\_Di\\_Era\\_MEA\\_Artikel\\_Desi\\_Sommaliagustina\\_S.H.\\_M.H.](https://www.academia.edu/download/61977825/Penggunaan_E-Commerce_Pada_Masyarakat_Melayu_Riau_Di_Era_MEA_Artikel_Desi_Sommaliagustina_S.H._M.H.)
- Tantimin. (2021). Legal liability of minors as perpetrators of online buying and selling fraud in Indonesia. *Law Reform: Jurnal Pembaharuan Hukum*, 17(2), 145–156.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.