

ALETRNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DALAM SENGKETA TRANSAKSI ELEKTRONIK (E-COMMERCE)

Rochani Urip Salami dan Rahadi Wasi Bintoro
Fakultas Hukum Unsoed

Abstract

In e-commerce transactions in cyberspace it is possible occur a dispute as well as dispute occur within a legal relationship which is done conventionally. The more numerous and widely distributed activities of trade, then the frequency of occurrence of dispute be high and it means there'll be a dispute that must be solved. Dispute resolution itself basically qualifying to dispute resolution by peaceful and dispute resolution in adversarial. Resolving disputes peacefully is better known with concensus. While the dispute resolution in adversarial, better known as resolution of disputes by a third party who is not involved in the dispute. The form of peaceful dispute resolution is negotiation, mediation and conciliation, while resolution form adversarial is through the courts or the arbitral institutions. Dispute resolution in accordance with the philosophy of the inception of e-commerce is through negotiation, mediation, conciliation and arbitration.

Keywords: e-commerce, dispute, dispute resolution, alternative dispute resolution

Abstrak

Dalam melakukan transaksi *e-commerce* di dunia maya dimungkinkan terjadi sengketa seperti halnya sengketa yang terjadi dalam suatu hubungan hukum yang dilakukan secara konvensional. Semakin banyak dan luas kegiatan perdagangan, maka frekuensi terjadinya sengketa semakin tinggi, hal ini berarti akan banyak sengketa yang harus diselesaikan. Penyelesaian sengketa sendiri pada dasarnya dapat dikualifikasikan menjadi penyelesaian sengketa secara damai dan penyelesaian sengketa secara adversarial. Penyelesaian sengketa secara damai lebih dikenal dengan penyelesaian secara musyawarah mufakat. Sementara penyelesaian sengketa secara adversarial lebih dikenal dengan penyelesaian sengketa oleh pihak ketiga yang tidak terlibat dalam sengketa. Bentuk dari penyelesaian sengketa secara damai adalah negosiasi, mediasi dan konsiliasi, sedangkan bentuk penyelesaian secara adversarial adalah melalui pengadilan atau lembaga arbitrase. Penyelesaian sengketa yang sesuai dengan filosofi lahirnya *e-commerce* adalah melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi maupun arbitrase.

Kata Kunci: *e-commerce*, sengketa, penyelesaian sengketa, alternatif penyelesaian sengketa

Pendahuluan

Keberadaan masyarakat informasi ditandai dengan pemanfaatan internet yang cenderung semakin meluas dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia. Hal ini telah menempatkan informasi sebagai komoditi ekonomi yang sangat penting dan menguntungkan. Teknologi informasi mempunyai pengaruh besar dalam kehidupan masyarakat.¹

Salah satu aspek aktifitas ekonomi yang menggunakan teknologi informasi adalah dalam hal bertransaksi dengan menggunakan media internet yang dikenal dengan *e-commerce*. *E-com-*

nologi Informasi dan Komunikasi (TLK) Keterkaitannya dengan Hukum Positif", *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, Vol. 8 No. 2 Juni 2010, Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Pos dan telekomunikasi, hlm. 92; Ai Rosita, "Perubahan Paradigma Teknologi Informasi A-bad 21", *Competitive*, Vol. 3 No. 2, Desember 2007, Bandung: Politeknik Pos Indonesia, hlm. 18; Bambang Widarno, "Efektivitas Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi", *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi* Vol. 6 No. 1, April 2008, Solo: Unisri, hlm. 2; Aloysius R Entah, "Perangkat Hukum Atas Kekayaan Intelektual Dalam Perspektif Etika Profesional Teknologi Informasi", *Teknologi dan Manajemen Informatika*, Vol 6, edisi khusus, September 2008, Malang: Universitas Merdeka Malang, hlm. 8

¹ Syamsiah Amali, "Pemanfaatan Internet pada Pelajar di Kota Gorontalo", *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, Manado: Balai Pengkajian dan Pengembangan Informasi Wilayah VIII, hlm. 17; Yetti, "Telaah Mengenai Peranan Hukum Nasional Dalam Mengantisipasi Kejahatan Cyber Crime", *Jurnal Hukum Respublika*, Vol. 2 No. 4 Tahun 2003, Pekanbaru: Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning, hlm. 167; Yourdan, "Konvergensi Tek-

merce merupakan suatu transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet. Perkembangan *e-commerce* tidak terlepas dari laju pertumbuhan internet, karena *e-commerce* berjalan melalui jaringan internet. Pertumbuhan penggunaan internet telah membuat internet menjadi salah satu media yang efektif bagi perusahaan maupun perorangan untuk memperkenalkan dan menjual barang atau jasa kepada konsumen dari seluruh dunia. *E-commerce* merupakan suatu model bisnis modern yang meniadakan transaksi sebagaimana dalam bisnis yang konvensional yang mewajibkan kehadiran para pihak dan kertas-kertas sebagai dokumen yang harus dilengkapi. Model bisnis ini lebih bersifat *non-face* dan *non-sign*.

Terdapat suatu hubungan antara penjual dengan pembeli dalam suatu *e-commerce*. Hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban pada dasarnya telah diatur dalam peraturan hukum disebut hubungan hukum. Dalam hukum perdata diatur tentang hak dan kewajiban orang-orang yang mengadakan hubungan hukum yang meliputi peraturan yang bersifat tertulis berupa peraturan perundang-undangan dan yang bersifat tidak tertulis berupa hukum adat dan kebiasaan yang hidup di dalam masyarakat.

Pelaksanaan hukum materiiil perdata terutama dalam hal ada pelanggaran dalam melakukan suatu hubungan hukum, maka diperlukan rangkaian peraturan hukum lain di samping hukum yang mengatur hubungan hukum tersebut (hukum perdata materiiil). Peraturan hukum inilah yang disebut hukum formil atau Hukum Acara Perdata, dimana penyelesaiannya dilakukan melalui lembaga peradilan. Namun dalam pelaksanaannya lembaga peradilan justru mendapat kritikan, bahkan kecaman dari berbagai pihak oleh karena berbagai masalah kompleks yang membelit dunia peradilan di Indonesia, antara lain proses penyelesaian sengketa lambat, biaya beracara di pengadilan mahal, pengadilan dianggap kurang responsif dalam penyelesaian perkara, sehingga putusan sering tidak mampu menyelesaikan masalah, serta adanya penumpukan perkara ditingkat Mahkamah Agung yang tidak terselesaikan.

Suatu penyakit kronis yang telah lama ada di Mahkamah Agung Republik Indonesia adalah penumpukan belasan ribu perkara kasasi. Persoalan penumpukan perkara di Mahkamah Agung lebih banyak disebabkan oleh mekanisme proses peradilan di Indonesia, khususnya yang berkaitan dengan wewenang Mahkamah Agung.²

Demikian parahnya keadaan sistem peradilan di Indonesia justru tampak pada lembaga tertinggi yudikatif kita, dengan derasnya kritikan tajam terhadap lembaga ini, belum lagi peradilan dibawahnya yang tidak luput dari cercaan juga adanya stigma "Mafia Peradilan". Charles Himawan menyatakan Mahkamah Agung adalah penjaga gawang utama untuk menjamin adanya *supremacy of law* dan meniadakan *supremacy of personal interest* seperti pernah diamati oleh ahli filsafat hukum HLA Hart. Pandangan MA sangat disegani baik dari *Cour de Cassation* Perancis, *Hoge Read* Belanda, *Oberste Gerichtshof* Austria, *Supreme Court* Amerika Serikat, maupun *Privy Concil* Inggris. Pengusaha dari Negara-negara ini, termasuk para bankir-bankirnya sudah biasa hidup dalam payung pandangan-pandangan hukum (*legal opinion* Mahkamah Agung), karena hal ini merupakan kristalisasi kebudayaan hukum negara bersangkutan. Dalam rangkaian bisnis internasionalnya, tidak saja memperhatikan dengan seksama pandangan hukum Mahkamah Agung mereka sendiri, tetapi juga pandangan-pandangan hukum dari Mahkamah Agung negara-negara dimana mereka berusaha.³

Kapan perkara dapat terselesaikan secara normatif dalam persidangan perdata, tidak ada aturan hukum yang jelas, sehingga yang beritikad buruk akan semakin lama menikmati sesuatu hak kebendaan yang bukan miliknya, sebaliknya yang beritikad baik akan semakin menderita kerugian oleh karena suatu sistem yang tidak berjalan sebagaimana mestinya. Yahya Harahap seorang hakim yang selama 39 tahun berkarier dari tingkat Pengadilan Negeri sampai hakim Mahkamah Agung Republik Indonesia menggambarkan bagaimana lambatnya perkara mulai

² Achmad Ali, 2002, *Keterpurukan Hukum di Indonesia-Penyebab dan Solusinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 4

³ Charles Himawan, 2003, *Hukum Sebagai Panglima*, Jakarta: Buku Kompas, hlm. 120.

dari tingkat pertama sampai dengan kasasi di Indonesia yang membutuhkan waktu sekitar 5-12 tahun.⁴

Asas sistem peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan hanyalah suatu jargon saja dalam peradilan perdata. Hal ini disebabkan, dalam praktiknya pelaksanaan asas sederhana, cepat dan biaya ringan tidak dapat dilaksanakan, sekalipun sudah terdapat surat edaran dari Mahkamah Agung SEMA No. 6 Tahun 1992 yang menekankan bahwa proses persidangan di tingkat I dan II selesai dalam waktu 6 (enam) bulan.

Penyelesaian sengketa yang lambat dan rumit merugikan para pencari keadilan dalam segala aspek, terlebih apabila hal ini menyangkut dunia bisnis, maka akan mengakibatkan ekonomi biaya tinggi, serta dapat menguras potensi serta sumber daya perusahaan. Pada gilirannya, hal ini berpengaruh pada jalinan hubungan yang tidak harmonis pada sesama kolega bisnis. Sementara dalam dunia bisnis sangat diperlukan penyelesaian sengketa cepat, biaya murah, serta *informal procedure*. Mengingat munculnya *e-commerce* dimaksudkan untuk meniadakan kesulitan-kesulitan dalam transaksi bisnis yang konvensional, maka model penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan tentu saja tidak diharapkan untuk dilakukan, karena hanya akan membuang waktu dan biaya saja.⁵ Hal inilah yang kemudian mendorong terbentuknya pengaturan penyelesaian sengketa bisnis yang lebih cepat dan kemudian pada tahun 1999 disahkan Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa pada tanggal 12 Agustus 1999 yang membuka lebar kesempatan untuk menyelesaikan perkara-perkara bisnis di luar pengadilan. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk membahas mengenai bagaimanakah penerapan alternatif penyelesaian sengketa dalam penyelesaian sengketa transaksi elektronik?

⁴ M. Yahya Harahap, 2004, *Hukum Acara Perdata*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 233.

⁵ Lihat juga Purwanto, "Efektivitas Penerapan Alternative Dispute Resolution (ADR) pada Penyelesaian Sengketa Bisnis Asuransi di Indonesia", *Risalah Hukum*, Edisi No. 1, Juni 2005, Samarinda: FH Universitas Mulawarman, hlm. 14.

Pembahasan

Konsep *E-Commerce*

Pemanfaatan sistem informasi dalam sektor bisnis, akan membantu dan meningkatkan kinerja.⁶ Hampir seluruh aktivitas perkonomian di dunia menggunakan media internet. Salah satu aspek aktifitas ekonomi tersebut adalah dalam hal bertransaksi dengan menggunakan media internet yang dikenal dengan *e-commerce*. Dalam rangka mengantisipasi perkembangan teknologi dan pemanfaatannya, khususnya transaksi perniagaan, pada tahun 2008 dibentuk UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi E-lektronik. Pemerintah perlu mendukung pengembangan teknologi informasi melalui infrastruktur hukum dan pengaturannya, sehingga pemanfaatan teknologi informasi dilakukan secara aman untuk mencegah penyalahgunaannya dengan memperhatikan nilai-nilai agama dan sosial budaya masyarakat Indonesia. Namun demikian pemerintah juga harus memperhatikan penyelesaian sengketa yang diharapkan dalam dunia bisnis, sehingga peraturan yang ada harus dapat mengadopsi ketentuan mengenai penyelesaian sengketa alternatif, baik berupa arbitrase, negosiasi, mediasi maupun konsiliasi.⁷

Agar suatu perusahaan dapat bersaing pada era informasi saat ini, maka sebuah perusahaan harus melakukan transformasi fondasi internalnya secara struktural dengan mengembangkan strategi *e-bisnis*.⁸ Kehadiran internet

⁶ Rini Handayani, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek)", *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* Vol. 9 No. 2 November 2007, Jakarta: FE Universitas Budi Luhur, hlm. 83

⁷ Mirsidik, "Penetapan Kebijakan Penyelesaian Sengketa dalam Rangka Optimalisasi Investasi", *Jurnal Hukum Pro Justitia*, Vol. 26 No. 2, April 2008, Bandung: FH Unpar, hlm. 162.

⁸ Yulia, "Perancangan Arsitektur E-Bisnis untuk Layanan Persewaan Video Compact Disk Berbasis Teknologi Short Message Service", *Jurnal Informatika*, Vol. 7 No. 1, Mei 2006, Rantauprapat: AMIK Labuhan Batu, hlm. 30; Muslichah, "Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Keunggulan Bersaing Pada PJP II", *ABM*, Vol. 1 No. 1, Juli 1997, Malang: STIE Malangkeucecwara, hlm. 14; Budi Agus Riswandi, "Cybersquatters, Domain Name dan Hukum Merek Indonesia", *Jurnal Hukum Respublica*, Vol. 4 No. 1 Tahun 2004, Pekanbaru: FH Universitas Lancang Kuning hlm. 111; Meyliana, "Menciptakan Fleksibilitas dan Kemudahan Pengguna dengan Website Content Management System: Studi Kasus Pada Website Binus

yang walaupun masih merupakan industri baru yang dalam fase pertumbuhan, yang masih terus berubah, serta penuh ketidakpastian, telah memperkokoh keyakinan akan pentingnya peranan teknologi dalam pencapaian tujuan finansial perusahaan melalui modifikasi dan efisiensi proses bisnis, yaitu dengan memanfaatkan *e-commerce*. Keuntungan dari *e-commerce* adalah memberikan Kenyamanan bagi konsumen dalam bertransaksi karena konsumen tidak harus bertemu secara fisik, sedangkan bagi penjual, *e-commerce* dapat memangkas biaya operasional.

E-commerce ini pada dasarnya akan melahirkan suatu dokumen elektronik, yang memiliki beberapa unsur. *Pertama*, merupakan informasi elektronik; *kedua*, berbentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya; *ketiga*, dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem e-lektronik; *keempat*, tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi; dan *kelima*, memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Penyelesaian Sengketa secara Damai

Transaksi *e-commerce* di dunia maya dimungkinkan terjadi sengketa seperti halnya sengketa yang terjadi dalam suatu hubungan hukum yang dilakukan secara konvensional. Semakin banyak dan luas kegiatan perdagangan, maka frekuensi terjadinya sengketa semakin tinggi, hal ini berarti akan banyak sengketa yang harus diselesaikan. Sengketa ini dapat terjadi karena adanya wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum.⁹

Sengketa-sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui proses litigasi maupun non litigasi. Namun demikian, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, bahwa *e-commerce* dilahirkan dengan maksud untuk meniadakan hambatan dalam model transaksi bisnis yang konvensional berupa pertemuan langsung, sehingga diba-

tasi oleh waktu dan tempat, serta diperlukannya kertas-kertas sebagai suatu dokumen. Model *e-commerce* dalam transaksi bisnis secara dapat dilakukan secara *non face* dan *non sign*. Oleh karena itu, model penyelesaian sengketa yang terlalu banyak memakan waktu, biaya dan terlalu banyak formalitas-formalitas pada hakikatnya merupakan suatu model penyelesaian sengketa yang tidak diharapkan dalam *e-commerce*. Sebaliknya *e-commerce* justru mengharapkan penyelesaian sengketa yang lebih cepat, murah dan tidak terlalu banyak formalitas-formalitas.

Penyelesaian sengketa sendiri pada dasarnya dapat dikualifikasikan menjadi penyelesaian sengketa secara damai dan penyelesaian sengketa secara adversarial. Penyelesaian sengketa secara damai lebih dikenal dengan penyelesaian secara musyawarah mufakat. Sementara penyelesaian sengketa secara adversial lebih dikenal dengan penyelesaian sengketa oleh pihak ketiga yang tidak terlibat dalam sengketa. Dalam penyelesaian sengketa secara damai tidak ada pihak yang mengambil keputusan bagi penyelesaian sengketa. Keterlibatan pihak ketiga dalam penyelesaian sengketa secara damai adalah dalam rangka mengusahakan agar para pihak yang bersengketa dapat sepakat untuk menyelesaikan sengketa mereka. Bentuk dari penyelesaian sengketa secara damai adalah negosiasi, mediasi dan konsiliasi. Negosiasi adalah penyelesaian sengketa secara damai dimana para pihak berhadapan langsung tanpa ada keikut-sertaan dari pihak ketiga. Sementara mediasi dan konsiliasi adalah penyelesaian sengketa secara damai dimana ada turut campur pihak ketiga. Perbedaan antara konsiliasi dan mediasi terletak pada aktif tidaknya pihak ketiga dalam mengusahakan para pihak untuk menyelesaikan sengketa. Penyelesaian sengketa secara damai, apabila dilihat dari sifatnya, maka penyelesaian ini merupakan hal yang ideal mengingat keadilan muncul dari para pihak.

Mediasi menjadi salah satu bentuk penyelesaian yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa dalam sengketa *e-commerce*. Melalui mediasi pihak ketiga yang netral akan duduk bersama-sama dengan para pihak yang bersengketa dan secara aktif akan membantu para pi-

School Simprug", *Jurnal Piranti Warta*, Vol 11 No. 3, Agustus 2008, hlm. 406.

⁹ Rahadi Wasi Bintoro, "Tuntutan Hak Dalam Persidangan Perkara Perdata", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 10 No. 2, Mei 2010, Purwokerto: FH Unsoed, hlm. 156.

hak dalam upaya menemukan kesepakatan yang adil dan memuaskan bagi keduanya. Dalam proses mediasi, seorang mediator hanya berperan sebagai fasilitator saja. Mediator tidak mempunyai kewenangan untuk membuat suatu keputusan yang mengikat para pihak. Seorang mediator akan membantu para pihak yang bersengketa untuk mengidentifikasi persoalan-persoalan yang menjadi pokok sengketa, memfasilitasi komunikasi di antara kedua belah pihak.

Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) lainnya adalah negosiasi yang pada dasarnya dilakukan pada saat proses persidangan. Hal ini dikarenakan, dalam proses persidangan berlaku prinsip hakim bersifat pasif, dimana terkandung arti bahwa para pihak dapat mengakhiri sengketa kapan pun dan hakim tidak boleh menghalang-halangnya. Negosiasi sendiri suatu proses di mana para pihak berupaya untuk menyelesaikan sengketa yang timbul secara informal, dengan atau tanpa pihak lain mewakilinya.¹⁰

Sengketa *e-commerce* yang cenderung terjadi berkaitan dengan masalah harga, kualitas barang dan jangka waktu pengiriman. Produk yang menjadi obyek sengketa, apabila jumlahnya (harga maupun kuantitas) relatif kecil, maka para pihak cenderung tidak memerlukan bantuan pihak ketiga untuk penyelesaiannya. Hal ini wajar, mengingat biaya yang harus dikeluarkan untuk membayar jasa pihak ketiga akan lebih besar daripada obyek sengketa. Dalam hal sengketa yang nilainya relatif kecil (dari segi harga maupun kuantitas), proses negosiasi dilakukan secara langsung antara penjual dan pembeli, baik melalui pertemuan secara fisik (*face to face*), apabila domisili keduanya saling berdekatan maupun melalui surat-menyurat (*e-mail*), jika kedua pihak berjauhan.

Mekanisme Penyelesaian sengketa melalui konsiliasi (*conciliation*) juga merupakan suatu proses penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Seperti juga pada tugas seorang mediator, tugas

dari konsiliator hanyalah sebagai fasilitator untuk melakukan komunikasi di antara para pihak sehingga pada akhirnya solusi akan dihasilkan oleh para pihak itu sendiri. Dalam proses konsiliasi, pihak ketiga yang akan membantu, telah membawa usulan penyelesaian, sehingga berperan lebih aktif dalam mengarahkan para pihak untuk sampai pada kesimpulan penyelesaian sengketa yang dapat disepakati para pihak. Dalam melakukan proses konsiliasi, seorang konsiliator harus mampu mengetahui situasi dan kondisi kasus tersebut, mengetahui apa yang menjadi keinginan para pihak yang bersengketa serta mengetahui kebutuhan para pihak agar sengketa dapat diselesaikan secara cepat.

Perlu ditegaskan disini, bahwa penyelesaian sengketa secara damai menyaratkan adanya kesukarelaan dari pihak-pihak yang bersengketa. Tanpa adanya kesukarelaan diantara para pihak, tidak mungkin penyelesaian sengketa secara damai berjalan.

Lembaga Arbitrase Di Indonesia

Sengketa yang timbul dalam kehidupan manusia ini perlu untuk diselesaikan. Masalahnya, siapa yang dapat menyelesaikan sengketa tersebut? Cara yang paling mudah dan sederhana adalah para pihak yang bersengketa menyelesaikan sendiri sengketa tersebut. Penyelesaian sengketa secara adversarial diselesaikan melalui suatu lembaga penyelesaian sengketa. Ada dua bentuk lembaga penyelesaian sengketa. *Pertama*, pengadilan merupakan lembaga yang dibentuk oleh negara untuk menyelesaikan sengketa; *kedua*, arbitrase yang pada dasarnya lembaga ini dibentuk oleh lembaga non negara atau swasta untuk menyelesaikan sengketa secara cepat.

Penyelesaian melalui arbitrase menghasilkan putusan. Hukum di Indonesia yang mengatur tentang arbitrase adalah UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Terdapat sejumlah kelebihan namun juga kekurangan dari penggunaan arbitrase sebagai lembaga penyelesaian sengketa.

Keuntungan arbitrase adalah penyelesaian sengketa bersifat fleksibel dan konsensual. Dalam konteks ini arbitrase tidak formal dan kaku.

¹⁰ Lihat juga M Husni, "Arbitrase Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan", *Jurnal E-quality*, Vol. 13 No. 1, Februari 2008, Medan: Fakultas Hukum USU, hlm. 11-12.

Proses penyelesaian sengketaupun dapat dirahasiakan dimana selain para pihak yang bersengketa dan para arbiter tidak boleh diikuti oleh pihak ketiga. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase adalah penyelesaian yang jauh dari intervensi pemerintah dan menghasilkan putusan akhir yang tidak dapat dibanding meskipun dapat dilakukan upaya hukum berupa pembatalan atau pelaksanaan putusan arbitrase ditolak. Oleh karenanya kerap penyelesaian sengketa melalui arbitrase dianggap lebih cepat dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang berjenjang.

Keuntungan lain adalah putusan yang dibuat bersifat netral dan dilakukan oleh orang yang tahu permasalahan. Dalam arbitrase, para arbiter tidak harus mereka yang menyangg gelar sarjana hukum. Para arbiter dapat berasal dari mereka yang ahli di suatu bidang tertentu, seperti konstruksi, perasuaransian, perbankan dan pasar modal.

Sementara kekurangan dari digunakannya penyelesaian sengketa melalui arbitrase diantaranya adalah mahal. Hal ini disebabkan, para pihak yang bersengketa harus membiayai berbagai keperluan, mulai dari honor arbiter yang menyelesaikan sengketa hingga biaya sewa ruangan, biaya kesekretariatan dan biaya *fax* dan telepon. Selain itu, arbitrase yang bersifat permanen tidak dapat ditemukan secara mudah. Arbitrase yang bersifat permanen hanya ada dikota-kota besar. Ini berbeda dengan pengadilan dimana di setiap Kabupaten dan Kota di Indonesia akan terdapat pengadilan yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa.

Proses maupun prosedur arbitrase tidaklah mudah. Oleh karenanya hanya masyarakat pada stratifikasi sosial tertentu yang dapat memanfaatkan. Arbitrase tidak umum dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang kurang terdidik ataupun kelas bawah. Di Indonesia penyelesaian melalui arbitrase hanya bisa dilakukan pada sengketa yang bersifat dagang (*commercial dispute*). Hal ini ditegaskan dalam Pasal 5 ayat (1) UU No. 30 Tahun 1999 yang menentukan bahwa sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase hanya sengketa dibidang perdagangan. Penyelesaian sengketa dengan menggunakan ja-

sa pihak ketiga pada dasarnya harus memperhatikan prinsip kesukarelaan, imparzialitas, kepercayaan dan rasionalitas.

Sebelum dibahas tentang klausula arbitrase, maka ada baiknya diperhatikan ketentuan UU No. 30 Tahun 1999 yang relevan untuk dijadikan rujukan. *Pertama* adalah Pasal 1 ayat (3) UU No. 30 Tahun 1999, yang menentukan:

Perjanjian arbitrase adalah suatu kesepakatan berupa klausula abitrarse yang tercantum dalam perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa, atau suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat para pihak setelah timbul sengketa.

Kedua, Pasal 9 ayat (1) UU No. 30 Tahun 1999 menentukan bahwa:

Dalam hal para pihak memilih penyelesaian sengketa melalui arbitrase setelah sengketa terjadi, persetujuan mengenai hal tersebut harus dibuat dalam suatu perjanjian tertulis yang ditanda-tangani oleh para pihak.

Berdasarkan kedua pasal tersebut diatas maka ada dua jenis perjanjian abitrarse. *Pertama* perjanjian arbitrase berupa klausula arbitrase dalam suatu perjanjian; dan *kedua* adalah perjanjian arbitrase yang dibuat secara tersendiri dan terpisah dari perjanjian yang dibuat oleh para pihak sebelum terjadinya sengketa. Dalam kedua jenis perjanjian arbitrase tersebut, maka disyaratkan untuk sahnya suatu perjanjian arbitrase harus dipenuhi syarat, yaitu telah disepakati oleh para pihak yang membuat perjanjian atau para pihak yang terlibat dalam sengketa dan kesepakatan harus dilakukan secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Arbitrase tidak dapat memeriksa dan memutuskan sengketa tanpa didasari adanya perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis. Hal ini mengingat elemen penting yang diatur dalam Undang-undang Arbitase adalah perjanjian arbitrase, baik sebelum maupun setelah terjadinya sengketa, harus dibuat dalam bentuk tertulis.

Klausula arbitrase yang baik harus memenuhi paling tidak enam unsur. Keenam unsur tersebut adalah tempat dilaksakannya arbitrase,

hukum acara untuk pelaksanaan arbitrase, tata cara penunjukan arbiter dan pihak yang berwenang untuk menunjuk arbitrase (apabila perlu), jumlah dari arbiter, hukum yang berlaku dan bahasa yang digunakan dalam proses arbitrase.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase dapat dilakukan secara *ad hoc* dan secara institusional/ permanen. Arbitrase secara *ad hoc*, dibentuk untuk menyelesaikan sengketa dan ketika proses telah selesai maka arbitrase tersebut langsung dibubarkan. Sementara penyelesaian melalui arbitrase yang dilakukan secara institusional, maka penyelesaian dilakukan oleh suatu badan atau lembaga arbitrase. Badan atau lembaga arbitrase ini didirikan oleh pihak-pihak tertentu. Dalam arbitrase semacam ini maka peraturan acara, daftar arbiter dan nama serta kredibilitas untuk menyelesaikan sengketa telah dimiliki.

Lembaga-lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang telah dibentuk di Indonesia antara lain: Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI), Pusat Penyelesaian Perselisihan Bisnis Indonesia (P3BI), Indra (Prakarsa Jakarta). Berikut ini akan dibahas beberapa lembaga APS secara singkat.

Pertama, Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). BANI didirikan pada tanggal 3 Desember 1977. Menurut anggaran dasarnya, BANI berwenang menyelesaikan sengketa perdata antara pengusaha Indonesia atau asing. BANI juga berwenang untuk memberikan suatu pendapat yang mengikat atau "*binded advise*". Meskipun BANI berada di bawah naungan KADIN, tetapi masih tetap mandiri dan netral. BANI menangani penyelesaian sengketa, baik melalui arbitrase sebagai kelembagaan maupun arbitrase secara *ad hoc*. Dalam bentuk pertama, para pihak yang berpekarra memilih BANI dan peraturan mengenai prosedurnya. Sedangkan dalam bentuk yang kedua, para pihak dapat membentuk suatu tribunal, menunjuk seorang arbiter, dan membuat prosedur sendiri atau memilih untuk memakai prosedur BANI. Dari pendaftaran sampai dengan penyelesaian akhir perkara, biasanya dibutuhkan waktu dari 3 bulan sampai dengan 6 bulan.

Kedua, Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI). BAMUI dibentuk tanggal 23 Oktober

1993. Yurisdiksi BAMUI meliputi penyelesaian sengketa yang timbul dari perdagangan, Industri, keuangan, jasa, dan lain-lain, di manapun para pihak menyerahkan secara tertulis penyelesaian sengketa ke BAMUI. Pendirian BAMUI berakar dari ajaran yang lazim dalam masyarakat Islam, yaitu ajaran *ishlah* yang mendukung penyelesaian sengketa secara damai dengan mengenyampingkan perbedaan yang menimbulkan masalah. *Ishlah* telah digunakan secara luas dan diantara masyarakat Islam dalam penyelesaian sengketa bisnis. Dewasa ini, konteks *Ishlah* telah menyatu dengan *tahkim*, yang kata kerjanya adalah *hakkama*, yang berarti menjadi seorang penengah dalam suatu sengketa. Mekanisme penyelesaian sengketa melalui BAMUI dapat dilakukan dengan arbitrase institusional atau arbitrase *ad hoc*, sama seperti arbitrase pada umumnya. Putusan BAMUI adalah final dan mengikat dan tidak dipublikasikan kecuali atas keinginan para pihak yang terlibat.

Ketiga, Pusat Penyelesaian Bisnis Indonesia (P3BI). Sama halnya dengan BANI atau BAMUI, kelahiran P3BI (Februari 1996) merupakan reaksi positif atas pertumbuhan ekonomi Indonesia yang cepat. Mekanisme dan prosedur dalam penanganan sengketa, dan juga biaya-biaya tidak berbeda dengan pola yang digunakan oleh BANI dan BAMUI. Dalam menangani sengketa, P3BI mempunyai "klausul APS P3BI" antara lain: apabila, sebagai akibat dari kontrak ini, timbul suatu sengketa antara kedua belah pihak, maka upaya pertama dalam menyelesaikan sengketa adalah melalui musyawarah; apabila musyawarah tidak berhasil, kedua belah pihak sepakat untuk menyerahkan sengketa ke P3BI agar diselesaikan secara kompromis dengan pengertian yang menguntungkan kedua belah pihak dengan bantuan negosiasi, mediasi atau konsiliasi, menurut pilihan para pihak; dan apabila dipakai suatu kompromi, maka hasil kompromi tersebut akan mengikat kedua belah pihak. Apabila antara kedua belah pihak tidak diperoleh suatu persetujuan, baik melalui kompromi, negosiasi, maupun mediasi atau konsiliasi, maka para pihak sepakat untuk membawa perselisihan mereka ke arbitrase P3BI.

Keempat, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa selain melalui arbitrase, juga dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 (selanjutnya disebut UUPK). BPSK sebagaimana dimaksud dalam UUPK, yang dibentuk oleh pemerintah, adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi bukanlah merupakan bagian dan institusi kekuasaan kehakiman. Pemerintah membentuk BPSK Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, akan tetapi BPSK bukanlah lembaga pengadilan.

E-commerce selalu berkaitan dengan produsen dan konsumen. BPSK merupakan salah satu model penyelesaian sengketa yang cenderung digunakan dalam hal sengketa konsumen. Dalam menyelesaikan sengketa konsumen, dibentuk Majelis minimal 3 (tiga) dengan dibantu oleh seorang panitera dan putusan BPSK bersifat final dan mengikat. BPSK wajib menjatuhkan putusan selama-lamanya 21 (duapuluh satu) hari sejak gugatan diterima dan keputusan BPSK wajib dilaksanakan pelaku usaha dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah putusan diterimanya, atau apabila keberatan dapat mengajukannya kepada pengadilan negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas hari), Pengadilan Negeri yang menerima keberatan pelaku usaha memutus perkara tersebut dalam jangka waktu 21 hari sejak diterimanya keberatan tersebut. Selanjutnya kasasi pada putusan pengadilan negeri ini diberi jangka waktu 14 hari untuk mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung. Keputusan Mahkamah Agung wajib dikeluarkan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak permohonan kasasi.

Lembaga penyelesaian di luar pengadilan yang dilaksanakan oleh BPSK ini memang dikhususkan bagi konsumen dan pelaku usaha yang pada umumnya meliputi jumlah nilai yang kecil, tetapi dalam pelaksanaannya tidak ada batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga dimungkinkan gugatan konsumen meliputi jumlah nilai yang kecil sampai nilai yang besar. BPSK, meskipun bukan pengadilan dan lebih tepat disebut de-

ngan peradilan semu, tetapi keberadaannya bukanlah sekedar tampil sebagai pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut, tetapi keberadaannya yang lebih penting adalah melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (*one-sided standard form contract*) oleh pelaku usaha untuk mendorong kepatuhan pelaku usaha pada UUPK.

Putusan BPSK sebagai hasil dari penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase, bersifat final dan mengikat. Pengertian final berarti bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir. Kata mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu. Prinsip *res judicata pro veritate habetur*, menyatakan bahwa suatu putusan yang tidak mungkin lagi untuk dilakukan upaya hukum, dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang pasti. Berdasarkan prinsip tersebut, putusan BPSK harus dipandang sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang pasti (*in kracht van gewijsde*). Namun jika pasal tersebut dihubungkan dengan ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK ternyata para pihak dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan BPSK. Hal ini bertentangan dengan pengertian putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat tersebut, sehingga dengan demikian ketentuan pasal-pasal tersebut saling kontradiktif dan menjadi tidak efisien.

Menyikapi adanya permasalahan hukum yang ditimbulkan oleh UUPK, terbitnya suatu Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) dengan tujuan untuk menjembatani kekosongan prosedural sangatlah dibutuhkan. Mahkamah Agung (MA) dengan tujuan untuk menyamakan persepsi pada seluruh lembaga peradilan telah menerbitkan PERMA No. 1 Tahun 2006 mengenai Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan BPSK. Dalam ketentuan ini, MA menetapkan bahwa keberatan merupakan upaya hukum yang hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK saja, tidak meliputi putusan BPSK yang timbul dari

mediasi dan konsiliasi. Putusan mediasi dan konsiliasi dapat disepadankan dengan adanya suatu perdamaian (*dading*) di luar pengadilan atau di dalam pengadilan, sehingga putusannya bersifat final dan mengikat.

Putusan arbitrase BPSK, meskipun digunakan terminologi arbitrase, tetapi UUPK sama sekali tidak mengatur mekanisme arbitrase seperti yang ditentukan dalam UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa melainkan membuat suatu aturan tersendiri yang relatif berbeda dengan apa yang telah ditentukan dalam UU No. 30 tahun 1999 tersebut, sehingga timbul pertentangan antara arbitrase dalam putusan BPSK, dengan putusan arbitrase dalam UU No. 30 tahun 1999, yang membutuhkan penafsiran lebih lanjut. Ketidajelasan peraturan dalam UUPK ini menimbulkan kebingungan dalam mengimplementasikannya.

Putusan BPSK, agar mempunyai kekuatan eksekusi, putusan tersebut harus dimintakan penetapan fiat eksekusi pada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Dalam praktek timbul kesulitan untuk meminta fiat eksekusi melalui pengadilan negeri karena berbagai alasan yang dikemukakan oleh pengadilan negeri antara lain: putusan BPSK tidak memuat irah-irah "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa", sehingga tidak mungkin dapat dieksekusi dan belum adanya peraturan/petunjuk tentang tata cara mengajukan permohonan eksekusi terhadap putusan BPSK.

Masalah lain sehubungan dengan fiat eksekusi adalah pengaturan oleh Pasal 42 ayat (2) Keputusan Menperindag No. 350/MPP/Kep/t2/2000 yang menyatakan bahwa terhadap putusan BPSK dapat dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada pengadilan negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Pengaturan semacam ini dalam hukum acara perdata tidak lazim, karena permohonan eksekusi adalah demi kepentingan pihak yang dimenangkan dalam putusan. Oleh karena itu, yang seharusnya mengajukan permohonan penetapan eksekusi adalah pihak yang berkepentingan sendiri bukan lembaga BPSK.

Permasalahan lainnya juga timbul jika pelaku usaha setelah menertma pemberitahuan atas keputusan BPSK tidak setuju atau berkebe-

ratan terhadap putusan tersebut dan mengajukan permohonan keberatan kepada pengadilan negeri. Timbul suatu permasalahan dikarenakan keberatan bukanlah suatu upaya hukum yang dikenal dalam hukum acara di Indonesia dan UUPK tidak memberikan suatu petunjuk teknis bagaimana prosedur pengajuan permohonan keberatan ini diajukan, dan bagaimana pengadilan negeri memproses permohonan keberatannya karena belum ada acara yang secara jelas mengatur penhal proses keberatan ini.

Sanksi administratif diatur dalam Pasal 60 UUPK. Sanksi administratif ini merupakan suatu hak khusus yang diberikan oleh UUPK kepada BPSK atas tugas dan/ atau kewenangan yang diberikan untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Menurut ketentuan Pasal 60 ayat (2) jo Pasal 60 ayat (1) UUPK, sanksi administratif yang dapat dijatuhkan oleh BPSK adalah berupa penetapan ganti rugi sampai tertinggi-tingginya Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap/dalam rangka: *pertama*, tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita oleh konsumen; *kedua*, terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang diakukan oleh pelaku usaha periklanan; dan *ketiga*, pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharaan, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya, baik berlaku terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa.

UUPK guna menegakkan kepastian hukum, sesuai proporsinya, telah memberikan hak dan kewenangan kepada BPSK untuk menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen atas tindakannya yang merugikan konsumen. Dapat berjalan atau tidaknya sanksi-sanksi yang telah ditentukan sangat bergantung pada siap tidaknya berbagai pihak yang terkait termasuk BPSK.

Perlu ditegaskan di sini bahwa UUPK belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce*, karena UUPK mempunyai keterbatasan pengertian tentang pelaku usaha yang hanya menjangkau pelaku usaha yang wilayah usahanya berada di wilayah Indonesia.¹¹ Padahal *e-commerce* merupakan model perdagangan yang dapat melintasi wilayah hukum suatu negara. Dalam dunia internasional juga terdapat arbitrase institusional yang berada di luar negeri, di antaranya, adalah *International Chamber of Commerce* (ICC) yang berkedudukan di Paris, *London Court of International Arbitration* (LCIA), *America Arbitration Association* (AAA) dan *Singapore International Center for Arbitration* (SIAC).

Pelaksanaan putusan arbitrase merupakan suatu keadaan dimana putusan telah dibuat oleh arbiter namun tidak dijalankan secara sukarela oleh pihak yang dikalahkan. Dalam hal demikian maka pihak yang dimenangkan memiliki upaya hukum berupa pelaksanaan putusan arbitrase atau yang lebih dikenal dengan istilah 'eksekusi' putusan arbitrase. Pelaksanaan putusan arbitrase merupakan upaya paksa yang dimohonkan oleh pihak yang dimenangkan dalam suatu arbitrase. Pihak yang dimenangkan ini memohon negara yang dalam hal ini lembaga negara yang berwenang adalah pengadilan untuk melakukan upaya paksa.

Pelaksanaan putusan arbitrase dapat dilakukan atas putusan arbitrase yang dibuat di dalam negeri (putusan arbitrase nasional/domestik) dan putusan arbitrase yang dibuat di luar negeri (putusan arbitrase internasional/asing). Pada putusan arbitrase domestik berlaku ketentuan Pasal 59 sampai dengan Pasal 64 UU No. 30 Tahun 1999. Sementara untuk putusan arbitrase internasional berlaku ketentuan Pasal 65 sampai dengan Pasal 69 UU No. 30 Tahun 1999.

Diakuinya putusan arbitrase internasional di Indonesia didasarkan pada keikutsertaan Indonesia dalam sebuah perjanjian internasional yang disebut sebagai *Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral A-*

wards (konvensi tentang Pengakuan dan Pelaksanaan Putusan Arbitrase Asing) atau yang lebih dikenal dengan Konvensi New York 1958. Konvensi ini menggariskan bahwa negara yang menjadi peserta harus mengakui dan melaksanakan putusan arbitrase yang dibuat di luar negeri sepanjang negara dimana arbitrase dilangsungkan telah juga menjadi peserta dari Konvensi.

Setelah putusan dibuat dan diucapkan, pihak yang dikalahkan dapat melakukan dua alternatif upaya hukum. Pertama yaitu upaya hukum berupa penolakan pelaksanaan atau eksekusi (*enforcement*) atas Putusan Arbitrase Internasional kepada pengadilan dimana aset atau barang berbeda. Hal ini terjadi mengingat putusan arbitrase dibuat di suatu negara tetapi pelaksanaannya dilakukan di negara lain. Putusan Arbitrase Internasional pada umumnya memiliki karakter demikian; pelaksanaan putusan akan sangat bergantung pada dimana aset atau barang yang hendak dieksekusi berada. Pelibatan pengadilan tidak dapat dihindari mengingat pemaksaan atas putusan hanya bisa dilakukan oleh pengadilan dalam bentuk penetapan eksekusi.

Upaya hukum kedua adalah pihak yang dikalahkan dapat "memasalahkan" Putusan Arbitrase Internasional yang telah dibuat. Upaya hukum ini pada dasarnya adalah upaya hukum untuk membatalkan putusan arbitrase. Dalam upaya hukum ini, diperlukan keterlibatan pengadilan sama seperti upaya hukum pertama.

Pengadilan tidak berwenang untuk memeriksa pokok perkara yang dipersengketakan oleh para pihak dalam proses pembatalan. Kewenangan pengadilan hanya terbatas pada kewenangan untuk memeriksa keabsahan dari segi prosedur pengambilan putusan arbitrase, antara lain proses pemilihan para arbiter hingga pemberlakuan hukum yang dipilih oleh para pihak dalam penyelesaian sengketa. Alasan ini dan alasan lainnya sebagai dasar pembatalan putusan arbitrase lazimnya diatur dalam hukum arbitrase dari suatu negara. Penolakan putusan arbitrase oleh pengadilan tidak berarti menafikan putusan tersebut. Penolakan mempunyai konsekuensi tidak dapatnya putusan arbitrase dilaksanakan di yurisdiksi pengadilan yang telah menolaknya. Apabila ternyata di negara lain terdapat

¹¹ Bagus Hanindy Mantri, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce", *MMH*, Jilid 37 No. 4, Desember 2008, hlm. 282.

aset dari pihak yang dikalahkan, pihak yang dimenangkan masih dapat meminta eksekusi di pengadilan negara tersebut.

Alternatif Penyelesaian Sengketa secara Online

Untuk mempermudah penyelesaian sengketa dalam *e-commerce*, dalam perkembangannya muncul alternatif penyelesaian sengketa secara *online* (*online dispute resolution/ODR*).¹² Dalam hal ini ODR merupakan alternatif penyelesaian sengketa bisnis di luar pengadilan yang menggunakan internet sebagai media untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara para pihak. Pada dasarnya mekanisme yang ditempuh dalam penyelesaian sengketa melalui ODR pada prinsipnya sama dengan arbitrase secara konvensional, yang membedakan hanyalah tempat dan media penyelesaian sengketa yang digunakan. Dalam keadaan tertentu pun, demi kelancaran jalannya penyelesaian sengketa, ODR dapat mempertemukan para pihak yang bersengketa. Sebagai contoh ODR adalah *The Virtual Magistrate* yang dilahirkan oleh para akademisi hukum dunia maya yang bekerja untuk *National Center for Automated Information Research* (NCAIR) dan *Cyberspace Institute* yang didirikan oleh asosiasi arbitrase Amerika.

Arbitrase *online* bekerja seperti persidangan, di mana arbitrator bertindak seperti hakim yang didahului dengan mendengarkan keterangan kedua belah pihak dan kemudian menjatuhkan putusan. Namun demikian, putusan yang dihasilkan dari ODR yang ada menekankan bahwa putusan yang dijatuhkan dapat bersifat mengikat ataupun tidak mengikat tergantung pada kesepakatan kedua belah pihak.¹³ Teknis penyelesaian sengketa dilakukan secara *online* dengan menggunakan media *e-mail*, *video conferencing*, *radio button elektronik fund transfer*, *web conference*, maupun *online chat*.¹⁴ Penyelesaian sengketa melalui ODR ter-

dapat kelemahan, di mana arbitrator tidak dapat melihat sengketa yang sebenarnya karena hanya mendasarkan pada teks di *e-mail* atau media internet lainnya.

Penutup

E-commerce merupakan transaksi bisnis dapat dilakukan secara *non face* dan *non sign*. Oleh karena itu, model penyelesaian sengketa yang terlalu banyak memakan waktu, biaya dan terlalu banyak formalitas-formalitas pada hakikatnya merupakan suatu model penyelesaian sengketa yang tidak diharapkan dalam *e-commerce*. Sebaliknya *e-commerce* justru mengharapkan penyelesaian sengketa yang lebih cepat, murah dan tidak terlalu banyak formalitas-formalitas.

Penyelesaian sengketa sendiri pada dasarnya dapat dikualifikasikan menjadi penyelesaian sengketa secara damai dan penyelesaian sengketa secara adversarial. Penyelesaian sengketa secara damai lebih dikenal dengan penyelesaian secara musyawarah mufakat. Sementara penyelesaian sengketa secara adversarial lebih dikenal dengan penyelesaian sengketa oleh pihak ketiga yang tidak terlibat dalam sengketa. Bentuk dari penyelesaian sengketa secara damai adalah negosiasi, mediasi dan konsiliasi, sedangkan bentuk penyelesaian secara adversarial adalah melalui pengadilan atau lembaga arbitrase. Penyelesaian sengketa yang sesuai dengan filosofi lahirnya *e-commerce* adalah melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi maupun arbitrase.

Daftar Pustaka

- Ali, Achmad. 2002. *Keterpurukan Hukum di Indonesia-Penyebab dan Solusinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia;
- Amali, Syamsiah. "Pemanfaatan Internet pada Pelajar di Kota Gorontalo". *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*. Manado: Balai Pengkajian dan Pengembangan Informasi Wilayah VIII;
- Bintoro, Rahadi Wasi. "Tuntutan Hak dalam Persidangan Perkara Perdata". *Jurnal Dina-*

¹² Bambang Sutiyoso, "Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui online Dispute Resolution dan Pemberlakuannya di Indonesia", *Mimbar Hukum*, Vol. 20 No. 2, Juni 2008, Yogyakarta: FH UGM, hlm. 232-234.

¹³ *Ibid.*, hlm. 238

¹⁴ Fakhri Fahmi Mubarak, 2006, *Tinjauan Hukum Penyelesaian Sengketa Perkara Melalui Arbitrase Online Berda-*

sarkan Undang-undang No. 30 Tahun 1999, makalah, Yogyakarta: Fakultas Hukum UII, hlm. 4.

- mika Hukum*. Vol. 10 No. 2. Mei 2010. Purwokerto: FH Unsoed;
- Entah, Aloysius R. "Perangkat Hukum Atas Kekayaan Intelektual Dalam Perspektif Etika Profesional Teknologi Informasi". *Teknologi dan Manajemen Informatika*. Vol 6. edisi khusus. September 2008. Malang: Universitas Merdeka Malang;
- Handayani, Rini. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek)". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* Vol. 9 No. 2 November 2007. Jakarta: FE Universitas Budi Luhur;
- Harahap, M. Yahya. 2004. *Hukum Acara Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika;
- Himawan, Charles. 2003. *Hukum Sebagai Panglima*. Jakarta: Buku Kompas;
- Husni, M. "Arbitrase Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan". *Jurnal Equality*. Vol. 13 No. 1. Februari 2008. Medan: Fakultas Hukum USU;
- Mantri, Bagus Hanindyo. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce". *MMH*. Jilid 37 No. 4. Desember 2008;
- Meyliana. "Menciptakan Fleksibilitas dan Kemudahan Pengguna dengan Website Content Management System: Studi Kasus Pada Web-site Binus School Simprug". *Jurnal Piranti Warta*. Vol 11 No. 3. Agustus 2008;
- Mirsidik. "Penetapan Kebijakan Penyelesaian Sengketa dalam Rangka Optimalisasi Investasi". *Jurnal Hukum Pro Justitia*. Vol. 26 No. 2. April 2008. Bandung: FH Unpar;.
- Mubarok, Fakhri Fahmi. 2006. *Tinjauan Hukum Penyelesaian Sengketa Perkara Melalui Arbitrase Online Berdasarkan Undang-undang No. 30 Tahun 1999*. Makalah. Yogyakarta: Fakultas Hukum UII;
- Muslichah. "Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Keunggulan Bersaing Pada PJP II". *ABM*. Vol. 1 No. 1. Juli 1997. Malang: STIE Malangkucecwara;
- Purwanto. "Efektivitas Penerapan Alternative Dispute Resolution (ADR) pada Penyelesaian Sengketa Bisnis Asuransi di Indonesia". *Risalah Hukum*. Edisi No. 1. Juni 2005. Samarinda: FH Universitas Mulawarman;
- Riswandi, Budi Agus. "Cybersquatters. Domain Name dan Hukum Merek Indonesia". *Jurnal Hukum Respublica*. Vol. 4 No. 1 Tahun 2004. Pekanbaru: FH Universitas Lancang Kuning;
- Rosita, Ai. "Perubahan Paradigma Teknologi Informasi Abad 21". *Competitive*. Vol. 3 No. 2. Desember 2007. Bandung: Politeknik Pos Indonesia;
- Sutiyoso, Bambang. "Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Online Dispute Resolution dan Pemberlakuannya di Indonesia". *Mimbar Hukum*. Vol. 20 No. 2. Juni 2008. Yogyakarta: FH UGM;
- Widarno, Bambang. "Efektivitas Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi". *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi* Vol. 6 No. 1. April 2008. Solo: Unisri;
- Yetti. "Telaah Mengenai Peranan Hukum Nasional Dalam Mengantisipasi Kejahatan Cyber Crime". *Jurnal Hukum Respublica*. Vol. 2 No. 4 Tahun 2003. Pekanbaru: Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning;
- Yourdan. "Konvergensi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TLK) Keterkaitannya dengan Hukum Positif". *Buletin Pos dan Telekomunikasi*. Vol. 8 No. 2 Juni 2010. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Pos dan Telekomunikasi;
- Yulia. "Perancangan Arsitektur E-Bisnis untuk Layanan Persewaan Video Compact Disk Berbasis Teknologi Short Message Service". *Jurnal Informatika*. Vol. 7 No. 1. Mei 2006. Rantauprapat: AMIK Labuhan Batu.