

## PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS MELALUI *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* (ODR) DI ERA DIGITAL

<sup>1</sup>Xiena Syakila Dwi Fan, <sup>2</sup>Muhammad Ghaly Hawari, <sup>3</sup>Arya Andhika Nasution, <sup>4</sup>Nayla Nazwa, <sup>5</sup>Nurhilmiyah

Fakultas Hukum Universitas Sumatera Muhammadiyah Sumatera Utara

[xienaforce@gmail.com](mailto:xienaforce@gmail.com) (Corresponding Author)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membahas potensi penerapan ODR dalam penyelesaian sengketa e-commerce di Indonesia, serta mengevaluasi kesiapan regulasi nasional seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan peran pemerintah dalam menyusun peraturan pelaksana yang relevan. Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam dunia perdagangan global, termasuk di Indonesia. *E-commerce* sebagai sistem perdagangan elektronik memungkinkan transaksi jual beli lintas batas (*borderless*) secara cepat dan efisien. Namun, seiring dengan meningkatnya aktivitas *e-commerce*, potensi timbulnya sengketa perdagangan juga semakin tinggi. Sengketa dalam transaksi bisnis merupakan hal yang lumrah terjadi karena perbedaan persepsi atau kesalahpahaman antar pihak. Oleh karena itu, diperlukan sistem penyelesaian sengketa yang cepat, efektif, efisien, dan memiliki kepastian hukum. Salah satu pendekatan modern dalam penyelesaian sengketa bisnis adalah melalui *Online Dispute Resolution* (ODR), yaitu penyelesaian sengketa secara daring yang menggabungkan prinsip *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dengan pemanfaatan teknologi informasi. ODR menjadi solusi alternatif yang dinilai lebih sederhana, cepat, murah, dan mudah diakses dibandingkan proses litigasi di pengadilan. Beberapa negara seperti Amerika Serikat dan Kanada telah menerapkan sistem ini secara luas, sementara Indonesia masih dalam proses pengembangan kerangka hukum yang mendukung pelaksanaan ODR

**Kata kunci:** sengketa, *Online Dispute Resolution*, Era Digital

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam perkembangannya Online Dispute Resolution (ODR) sebenarnya bukanlah suatu konsep yang baru. ODR Pertama muncul pada 1995, ketika *The National Center for automated information Research* membuat ODR dengan nama *Virtual Magistrate* (VM) yang dalam hal ini mempunyai kewenangan untuk menyelesaikan sengketa antara penyedia jasa internet dengan pengguna. Selanjutnya, pada tahun 1999 suatu perusahaan e-commerce yakni e-Bay yang bekerja sama dengan *University of Massachusetts*, dalam suatu percobaan pada proyek percontohan untuk mengkaji efektivitas mediasi yang

dilakukan secara daring atas sengketa yang dialami pembeli dan penjual pada laman situs e-Bay. ODR Sendiri merupakan perkembangan dan implementasi yang dilakukan secara daring dari mekanisme ADR atau Alternatif Penyelesaian Sengketa.<sup>1</sup>

Merujuk pada frasa “ atau dalam bentuk sarana komunikasi lainnya”, secara logika jika surat saja dimungkinkan, maka penyelesaian secara jarak jauh tanpa kehadiran fisik (online) melalui video conference justru memiliki karakter trustworthy yang lebih tinggi daripada email atau surat menyurat lainnya, karena sifatnya yang *Live, on came, real time, interaktif, dan encryption*.<sup>2</sup>

Di dalam dunia bisnis saat ini, penyelesaian sengketa model ini tidak disukai dan walaupun akhirnya penyelesaian dilakukan melalui lembaga peradilan hal itu semata-mata hanya sebagai jalan yang terakhir (ultimatum remedium) setelah upayalain tidak membuahkan hasil. Oleh karena itu perlu dicari suatu sistem yang tepat, efektif dan efisien. Sistem tersebut harus mempunyai kemampuan penyelesaian sengketa dengan sederhana, cepat dan biaya ringan. Untuk menjawab hal ini, maka dunia bisnis modern berpaling pada Alternative Dispute Resolution (ADR) sebagai penyelesaian sengketa alternatif karena kebutuhan akan penyelesaian sengketa dengan cepat dan biaya murah.<sup>3</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

Apa manfaat dan hambatan penggunaan ODR bagi pelaku e-commerce dan pembeli online di Indonesia?

## **C. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum normatif, yaitu suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan dari sisi normatifnya. Penelitian normatif adalah suatu proses menemukan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang

---

<sup>1</sup>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).

dihadapi. Penelitian hukum normatif ini dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.<sup>4</sup>

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kewirausahaan dalam Konteks Digital**

Kewirausahaan sering kali dipahami sebagai kemampuan individu untuk menciptakan dan mengelola inovasi guna menghasilkan nilai tambah dalam bentuk barang atau jasa.<sup>5</sup> Dalam beberapa dekade terakhir, konsep kewirausahaan telah mengalami pergeseran signifikan akibat pengaruh teknologi digital. Pergeseran ini memungkinkan individu atau kelompok untuk menggunakan teknologi sebagai alat utama dalam menciptakan peluang usaha baru. Digitalisasi membuka akses ke pasar global dan menciptakan efisiensi operasional yang sebelumnya tidak terjangkau oleh wirausahawan tradisional.

Dalam konteks digital, kewirausahaan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan memanfaatkan data sebagai bagian integral dari pengambilan keputusan bisnis. Teknologi seperti big data dan artificial intelligence (AI) telah mengubah cara wirausahawan mengidentifikasi peluang pasar, mempersonalisasi layanan, dan meningkatkan efisiensi proses bisnis. Sebagai contoh, wirausaha digital sering kali menggunakan algoritme berbasis AI untuk memprediksi kebutuhan konsumen dan menyesuaikan produk atau layanan mereka agar lebih relevan dengan pasar. Selain itu, kewirausahaan digital tidak hanya menciptakan keuntungan ekonomi tetapi juga dampak sosial. Teknologi digital memungkinkan wirausahawan untuk menjembatani kesenjangan sosial dengan menciptakan layanan yang inklusif dan mudah diakses, termasuk dalam sektor hukum. Dalam hal ini, pengembangan Online Dispute Resolution (ODR) merupakan contoh bagaimana teknologi dapat digunakan untuk menciptakan nilai yang lebih besar bagi masyarakat.

### ***Online Dispute Resolution (ODR)***

---

<sup>5</sup> Syamsul Fajri, *Peluang Kewirausahaan Dalam Penyelesaian Sengketa Secara Online (ODR)*, Vol.1 No.1, Jurnal Hukum Dehasen, (2025), Hal.16-17



dengan pihak ketiga, seperti pemerintah atau lembaga hukum, dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan legitimasi platform ODR. Dalam konteks Indonesia, pengembangan model bisnis ODR yang melibatkan lembaga pemerintah dapat membantu mengatasi kendala regulasi sekaligus meningkatkan adopsi teknologi ini di masyarakat luas.

Tantangan Implementasi ODR di Indonesia. Meskipun ODR menawarkan berbagai manfaat, implementasinya di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya regulasi yang spesifik dan mendukung. Peraturan yang ada saat ini belum sepenuhnya mencakup aspek teknis dan operasional dari ODR, sehingga menyulitkan penyedia layanan untuk beroperasi secara optimal. Selain itu, tingkat literasi digital yang rendah di beberapa daerah menjadi kendala signifikan. Banyak masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi untuk menyelesaikan sengketa, terutama di wilayah pedesaan. Hal ini memerlukan upaya edukasi dan pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan ODR.<sup>7</sup>

Tantangan lainnya adalah membangun kepercayaan masyarakat terhadap ODR. Banyak orang masih meragukan keadilan dan transparansi sistem ODR, terutama jika prosesnya sepenuhnya otomatis tanpa keterlibatan manusia. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan mekanisme pengawasan yang kuat serta meningkatkan kualitas teknologi yang digunakan dalam platform ODR.

### **Mediasi Online**

Tidak adanya kekuasaan membuat keputusan yang berwenang merupakan ciri mediasi yang memisahkan dari arbitrase dan litigasi. Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2003 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan pada Pasal 1 Butir 6 bahwa Mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan para pihak dengan dibantu oleh mediator, lalu pada Pasal 1 butir 5 menyatakan bahwa mediator adalah pihak yang bersifat netral dan tidak memihak, yang berfungsi membantu para pihak dalam mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa. Pada dasarnya, tidak ada perbedaan antara penyelesaian sengketa mediasi offline dengan mediasi online, yang

---

<sup>7</sup> Zein, M., & Nurhilmiah, N. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Gadai Atas Barang Gadai Yang Rusak. *EduYustisia*, 2(1), 31-39. Hlm. 36





