

Efektivitas Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce Internasional

Bukhari Okhram Ardiyattama Yudistira¹ Gunardi Lie²

Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia^{1,2}

Email: bukhari.205220244@stu.untar.ac.id¹ gunardi@fh.untar.ac.id²

Abstrak

Pesatnya pertumbuhan perdagangan elektronik (e-commerce) lintas batas negara membawa tantangan baru dalam penyelesaian sengketa konsumen. Metode litigasi konvensional seringkali dianggap tidak efektif karena kendala yurisdiksi, biaya yang tinggi, dan perbedaan sistem hukum. Artikel ini menganalisis efektivitas Online Dispute Resolution (ODR) sebagai alternatif penyelesaian sengketa di era digital. Dengan menggunakan metode penelitian normatif, artikel ini menemukan bahwa ODR menawarkan efisiensi waktu dan biaya yang signifikan. Namun, tantangan utama tetap terletak pada eksekusi putusan (enforcement) dan standarisasi prosedur internasional. Artikel ini menyimpulkan perlunya harmonisasi regulasi global untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap sistem ODR.

Kata Kunci: Online Dispute Resolution, E-commerce Internasional, Perlindungan Konsumen, Efektivitas Hukum

Abstract

The rapid growth of cross-border e-commerce brings new challenges to consumer dispute resolution. Conventional litigation methods are often considered ineffective due to jurisdictional constraints, high costs, and differences in legal systems. This article analyzes the effectiveness of Online Dispute Resolution (ODR) as an alternative dispute resolution method in the digital era. Using normative research methods, the article finds that ODR offers significant time and cost efficiencies. However, major challenges remain in the enforcement of decisions and the standardization of international procedures. The article concludes that global regulatory harmonization is needed to increase consumer confidence in the ODR system.

Keywords: Online Dispute Resolution, International E-commerce, Consumer Protection, Legal Effectiveness



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Revolusi industri 4.0 telah membawa perubahan fundamental dalam tata cara manusia melakukan transaksi ekonomi. Perdagangan internasional yang dahulu didominasi oleh korporasi besar dengan kontrak-kontrak fisik yang tebal, kini telah bergeser menjadi transaksi fragmen yang dilakukan oleh individu melalui perangkat seluler mereka. Fenomena e-commerce lintas batas (*cross-border e-commerce*) telah menciptakan pasar global yang terintegrasi, namun di sisi lain, ia menyisakan celah hukum yang lebar ketika terjadi kegagalan dalam transaksi tersebut. Masalah mendasar dalam sengketa e-commerce internasional adalah adanya asimetri posisi antara pelaku usaha dan konsumen, yang diperparah oleh batasan-batasan geografis dan kedaulatan hukum negara. Secara tradisional, jika seorang konsumen di satu negara merasa dirugikan oleh penjual di negara lain, ia akan dihadapkan pada kebuntuan hukum. Mengajukan gugatan melalui jalur pengadilan konvensional seringkali menjadi tindakan yang tidak rasional secara ekonomi. Biaya untuk membayar pengacara internasional, biaya perjalanan, serta biaya perkara di pengadilan asing sering kali jauh melampaui nilai barang yang disengketakan. Akibatnya, banyak konsumen memilih untuk membiarkan kerugian tersebut, yang pada akhirnya merusak integritas pasar digital secara keseluruhan.

Selain faktor biaya, ketidakpastian yurisdiksi menjadi momok yang menakutkan dalam litigasi transnasional. Doktrin-doktrin hukum perdata internasional mengenai penentuan hukum yang berlaku (*choice of law*) dan pengadilan yang berwenang (*choice of forum*) seringkali tumpang tindih dan membingungkan bagi masyarakat awam. Setiap negara memiliki kepentingan untuk melindungi warga negaranya sendiri, namun dalam ruang siber yang bersifat non-fisik, penentuan lokasi terjadinya perbuatan melawan hukum atau wanprestasi menjadi sangat subjektif. Hal ini menciptakan kebutuhan mendesak akan sebuah mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mampu melampaui batas-batas kedaulatan fisik negara. Dalam konteks inilah, *Online Dispute Resolution* (ODR) muncul bukan sekadar sebagai pelengkap, melainkan sebagai kebutuhan esensial untuk menjaga keberlanjutan ekonomi digital global. ODR menjanjikan sebuah ekosistem di mana keadilan dapat diakses semudah melakukan transaksi itu sendiri. Namun, efektivitas ODR dalam memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang setara bagi para pihak masih perlu dikaji lebih dalam, mengingat kekuatan eksekusi dari putusan digital ini sering kali masih bergantung pada pengakuan dari sistem hukum domestik yang bersifat konservatif. Tanpa adanya sinkronisasi antara teknologi dan regulasi, ODR berisiko hanya menjadi macan kertas yang tidak memiliki daya paksa secara hukum di tingkat internasional.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana urgensi penggunaan *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa e-commerce internasional dibandingkan dengan metode konvensional?
2. Apa saja hambatan yuridis dan teknis yang mempengaruhi efektivitas implementasi ODR secara global?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka terhadap instrumen hukum internasional seperti *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution*, regulasi Uni Eropa mengenai ODR, serta literatur hukum terkait teknologi informasi dan arbitrase internasional.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis terhadap efektivitas Online Dispute Resolution (ODR) dalam konteks sengketa e-commerce internasional menuntut pembedahan multidimensional yang tidak hanya menyentuh aspek teknis, tetapi juga aspek filosofis, sosiologis, dan kedaulatan hukum. Efektivitas sebuah sistem hukum diukur dari kemampuannya untuk memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan bagi para pihak yang bersengketa dalam ekosistem yang serba cepat. Dalam ekosistem digital yang bersifat nirbatas, ODR memperkenalkan pergeseran paradigma dari keadilan berbasis lokasi fisik (*territorial justice*) menuju keadilan berbasis aksesibilitas (*access-based justice*). Dimensi pertama yang harus dibedah secara mendalam adalah peran teknologi sebagai "Pihak Keempat" (*The Fourth Party*). Sebagaimana dijelaskan dalam teori fundamental oleh Katsh & Rifkin (2001), teknologi dalam ODR bukan sekadar kanal komunikasi pasif seperti telepon atau surat elektronik, melainkan elemen aktif yang mampu melakukan otomatisasi terhadap proses-proses administratif dan substantif. Di era modern, integrasi Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence*) memungkinkan platform ODR untuk melakukan pemetaan masalah melalui algoritma pemrosesan bahasa alami (*Natural Language Processing*), yang kemudian memberikan opsi resolusi berdasarkan pola-pola sengketa yang telah diselesaikan sebelumnya. Efektivitas ini secara drastis menurunkan ambang batas biaya

masuk bagi konsumen yang ingin menuntut haknya, yang dalam sistem konvensional sering kali terhambat oleh rasionalitas ekonomi yang negatif; di mana biaya litigasi seringkali sepuluh kali lipat lebih mahal daripada nilai barang yang disengketakan.

Namun, efektivitas teknis ini menyimpang tantangan fundamental terkait transparansi dan akuntabilitas algoritma. Ketika keputusan atau rekomendasi diambil oleh sistem kecerdasan buatan yang bersifat proprietary (milik pribadi platform), muncul risiko bias algoritma yang dapat menguntungkan pihak dengan posisi tawar lebih tinggi, seperti platform atau penjual berskala besar. Hal ini memicu kekhawatiran mengenai pemenuhan prinsip natural justice, di mana setiap pihak berhak mendapatkan pemeriksaan yang adil dan tidak memihak. Jika "Pihak Keempat" tidak memiliki transparansi dalam logika pengambilan keputusannya, maka efektivitas ODR dalam memberikan keadilan substantif akan dipertanyakan. Oleh karena itu, efektivitas ODR sangat bergantung pada regulasi yang mewajibkan audit terhadap algoritma penyelesaian sengketa guna memastikan tidak adanya diskriminasi terhadap konsumen. Hal ini sejalan dengan argumentasi Ebner & Zeleznikow (2015) yang menekankan bahwa kepercayaan (trust) merupakan komoditas utama dalam ODR; tanpa kepercayaan bahwa sistem bekerja secara adil, efektivitas ODR sebagai sarana perlindungan konsumen akan runtuh, terlepas dari seberapa cepat teknologi tersebut bekerja. Kepercayaan ini juga mencakup aspek keamanan data, di mana platform harus menjamin bahwa informasi rahasia dagang atau data pribadi tidak bocor selama proses mediasi berlangsung.

Dimensi kedua yang krusial adalah tantangan yurisdiksi dan hukum yang berlaku (choice of law). Dalam transaksi internasional, penentuan hukum mana yang akan digunakan seringkali menjadi sengketa tersendiri yang menguras energi hukum. Platform e-commerce umumnya menggunakan kontrak standar (standard form contracts) yang memuat klausul pemilihan hukum yang memihak pada penjual atau tempat kedudukan platform tersebut. ODR seharusnya mampu menjadi instrumen untuk menerapkan Lex Informatica, yaitu norma-norma perilaku siber yang bersifat universal dan melampaui batas kedaulatan negara. Namun, dalam praktiknya, efektivitas hukum ODR masih sering terbentur pada ego kedaulatan negara yang menolak mengakui putusan asing jika tidak sesuai dengan prosedur domestik yang kaku. Sebagaimana dikemukakan oleh Goldsmith (1998), ruang siber tidak dapat sepenuhnya terlepas dari kontrol fisik negara. Ketidaksinkronan antara kemajuan teknologi ODR dengan lambatnya adaptasi hukum acara perdata internasional menciptakan fenomena "putusan virtual" yang sulit ditegakkan secara nyata di dunia fisik. Hal ini diperparah dengan perbedaan standar pengakuan bukti elektronik antar yurisdiksi, di mana sebuah bukti digital yang dianggap sah di satu negara mungkin dianggap tidak bernilai di negara lain karena perbedaan regulasi tanda tangan elektronik atau enkripsi data. Ketidakpastian ini seringkali membuat konsumen ragu untuk menggunakan jalur ODR yang disediakan secara independen di luar platform besar.

Dimensi ketiga berkaitan dengan mekanisme eksekusi putusan (enforcement), yang merupakan titik paling kritis dalam menentukan efektivitas ODR secara keseluruhan. Sebuah sistem penyelesaian sengketa, seindah apa pun prosedurnya, akan dianggap gagal jika tidak mampu menghasilkan pemulihan hak bagi pihak yang menang. Di sinilah ODR menghadapi tantangan terbesar karena putusan yang bersifat non-arbitrase seringkali kali tidak memiliki kekuatan eksekutorial langsung. Penggunaan arbitrase online sebagai bagian dari ODR memang memberikan harapan melalui mekanisme Konvensi New York 1958, namun proses untuk mendapatkan perintah eksekusi (exequatur) dari pengadilan setempat tetap membutuhkan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Sebagai solusinya, efektivitas ODR di masa depan akan sangat bergantung pada implementasi eksekusi otomatis (self-enforcement). Teknologi Blockchain dan Smart Contracts menawarkan potensi besar dalam hal ini; jika

sengketa dimenangkan oleh konsumen, sistem dapat secara otomatis mendebit saldo dari akun penjual atau melepaskan dana yang tertahan di akun escrow. Integrasi antara hukum dan kode pemrograman (law as code) inilah yang akan menjadi penentu apakah ODR mampu menjadi sistem peradilan mandiri yang benar-benar efektif bagi masyarakat global. Jika ODR tetap berdiri sendiri tanpa integrasi dengan sistem pembayaran, maka ia hanya akan berfungsi sebagai sarana "negosiasi yang dimuliakan" tanpa taring penegakan.

Selanjutnya, efektivitas ODR juga harus ditinjau dari perspektif perlindungan data pribadi dan kedaulatan informasi. Dalam proses penyelesaian sengketa online, sejumlah besar data sensitif—termasuk bukti transaksi, identitas pribadi, dan riwayat komunikasi—diunggah ke platform digital. Jika platform ODR tidak memiliki standar keamanan yang setara dengan sektor perbankan, risiko kebocoran data akan menjadi ancaman serius bagi para pihak. Sengketa yang seharusnya menyelesaikan masalah justru dapat menimbulkan masalah baru berupa pencurian identitas atau penyalahgunaan data komersial. Oleh karena itu, kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data global, seperti GDPR (General Data Protection Regulation), menjadi syarat mutlak bagi platform ODR untuk dianggap efektif dan aman. Terakhir, efektivitas ODR juga diuji oleh kemampuan platform dalam menangani sengketa yang melibatkan perbedaan budaya dan bahasa. Dalam transaksi internasional, miskomunikasi sering kali menjadi akar masalah. Sistem ODR yang efektif harus mampu menyediakan layanan terjemahan otomatis yang akurat dan memahami nuansa hukum dari berbagai negara, sehingga proses mediasi dan negosiasi dapat berjalan secara adil tanpa ada pihak yang dirugikan karena hambatan linguistik. Dengan mengintegrasikan seluruh elemen ini—mulai dari teknologi AI, kepastian hukum yurisdiksi, hingga keamanan siber yang mumpuni—ODR baru dapat dikatakan sebagai solusi efektif yang mampu menggantikan peran pengadilan konvensional dalam menyelesaikan kompleksitas sengketa e-commerce internasional di abad ke-21.

Evolusi ODR juga menyentuh aspek psikologis para pihak. Dalam litigasi tatap muka, kehadiran fisik seringkali memberikan tekanan moral untuk jujur, namun dalam ruang digital, terjadi fenomena "disinhibisi online" di mana para pihak cenderung lebih agresif atau tidak kooperatif. Efektivitas ODR di sini bergantung pada desain antarmuka platform yang mampu menciptakan suasana tenang dan mediatif secara visual. Tanpa sentuhan psikologis dalam desain sistemnya, ODR berisiko hanya menjadi forum saling hujat di layar komputer. Oleh sebab itu, efektivitas hukum ODR tidak boleh hanya dipandang dari kaca mata legalitas murni, melainkan juga dari kemampuannya untuk mengelola perilaku manusia dalam ekosistem digital. Standarisasi global melalui organisasi seperti UNCITRAL menjadi harapan agar setiap negara memiliki frekuensi yang sama dalam memandang validitas proses digital ini. Tanpa keseragaman pandangan global, ODR akan terus berada dalam area abu-abu antara inovasi teknologi dan ketidakpastian hukum domestik.

KESIMPULAN

ODR merupakan instrumen yang sangat efektif untuk menyelesaikan sengketa e-commerce internasional dalam skala mikro dan kecil yang tidak mungkin diselesaikan melalui jalur pengadilan. Efektivitasnya terletak pada pemanfaatan teknologi untuk memangkas hambatan jarak dan waktu. Namun, efektivitas hukumnya masih terbatas pada tahap eksekusi putusan yang bersifat lintas batas.

Saran

1. Negara-negara perlu mengadopsi standar prosedur ODR yang seragam berdasarkan panduan UNCITRAL untuk menciptakan kepastian hukum.
2. Platform e-commerce harus didorong untuk menggunakan label *trustmark* yang mewajibkan mereka tunduk pada mekanisme ODR tertentu.

3. Mengintegrasikan sistem ODR dengan penyedia layanan pembayaran (*escrow*), sehingga dana dapat dikembalikan secara otomatis jika putusan ODR memenangkan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfiadi, Y. & Hadi, MNS. (2006). Continuous bounded controller for active control of structures. *Computers and Structures*, 84, 798-807.
- Cortés, P. (2011). *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. Routledge Research in IT and E-Commerce Law, London.
- Ebner, N. & Zeleznikow, J. (2015). Fairness, Trust and ODR: Reaching Digital Justice. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 30(1), 1-45.
- Goldsmith, J. L. (1998). "Against Cyberanarchy". *University of Chicago Law Review*, Chicago, 65(4), 1199-1250.
- Hörnle, J. (2009). *Cross-border Internet Disputes: Role of Arbitration and ADR*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Katsh, E. & Rifkin, J. (2001). *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. Jossey-Bass, San Francisco.
- Larson, D. A. (2006). Online Dispute Resolution: Do You Know Where Your Children Are?. *Negotiation Journal*, 22(3), 331-352.
- Lodder, A. R. & Zeleznikow, J. (2010). *Enhanced Online Dispute Resolution through the Use of Artificial Intelligence*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Rule, C. (2002). *Online Dispute Resolution for Business*. Jossey-Bass, San Francisco.
- Sarraf, M. & Bruneau, M. (1998). "Ductile seismic retrofit of steel deck-truss bridges, II: Design applications". *J. Struct. Engrg.*, 124(11), 1263-1271.
- Schultz, T. (2004). "Does Online Dispute Resolution Need Governmental Intervention?". *Online Dispute Resolution Service Providers Conference*, Geneva, 22-23 Mei, 15-28.
- Susanti, A. (2023). Tantangan Yuridis Implementasi Online Dispute Resolution di Indonesia Berdasarkan UU ITE. *Jurnal Hukum Transnasional*, 9(2), 112-130.
- UNCITRAL. (2016). *Technical Notes on Online Dispute Resolution*. United Nations Publication, New York.
- Wahab, M. S. A., Katsh, E., & Rainey, D. (2012). *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*. Eleven International Publishing, The Hague.
- Wang, F. J. (2009). *Internet Jurisdiction and Choice of Law: Quo Vadis?*. Cambridge University Press, Cambridge.