

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**TINJAUAN NORMATIF TERHADAP ONLINE DISPUTE
RESOLUTION SEBAGAI METODE PENYELESAIAN
SENGKETA E-COMMERSE**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

DANIEL S SIMAMORA
11327103215

JURUSAN ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

PEKANBARU-RIAU

1441 H/2020 M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN


Skripsi ini berjudul “Tinjauan Normatif Terhadap Online Dispute Resolution Sebagai Metode Penyelesaian Sengketa E-Commerce”

Nama : DANIEL S SIMAMORA
 NIM : 11327103215
 Program Studi : Ilmu Hukum

Dapat di terima dan di setujui untuk di ujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 22 Juni 2020

Pembimbing Skripsi


Firdaus, SH, MH
NIP. 196610021994031002

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul, **TINJAUAN NORMATIF TERHADAP ONLINE DISPUTE RESOLUTION SEBAGAI METODE PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERSE**

yang ditulis oleh :

Nama : DANIEL S SIMAMORA
 NIM : 11327103215
 Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Senin 29 Juni 2020
 Waktu : 13.00 WIB
 Tempat : Secara Online (DARING)

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Senin 29 Juni 2020
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Wahidin, M.Ag

Sekretaris
Basir. S.HL.,MH.

Penguji I
Firdaus, SH., MH

Penguji II
H. Mhd.Kastulani, SH.,MH

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
 NIP.19580712 196803 1 005

UIN SUSKA RIAU



ABSTRAK

TINJAUAN NORMATIF TERHADAP ONLINE DISPUTE RESOLUTION SEBAGAI METODE PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERSE

Oleh :

DANIEL S SIMAMORA

Dimulainya era pasar bebas dan persaingan bebas telah merubah arah aktifitas transaksi bisnis, dagang, jasa yang sebelumnya konvensional beralih ke media elektronik maupun online yang dikenal dengan *E-Commerce*. Hal ini telah membawa banyak kemudahan, baik dari segi efisiensi waktu dalam jangkauan yang luas. Namun hal ini juga memicu meningkatnya frekuensi sengketa. Sengketa yang terjadi dapat diselesaikan melalui mekanisme nonlitigasi (diluar Pengadilan) atau sering disebut Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Sayangnya keharusan para pihak yang bersengketa untuk bertemu secara langsung dalam pelaksanaan APS konvensional tentu menyulitkan. Sehingga diperlukan sebuah metode penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan dengan cepat, murah dan efektif tanpa menghambat kegiatan bisnis para pihak. Salah satu terobosannya dengan menggunakan model APS *online* atau dikenal dengan istilah *Online Dispute Resolution* (ODR).

Penelitian ini memfokuskan pada dua rumusan masalah yaitu faktor yang menyebabkan besarnya potensi sengketa *e-commerce* dan bagaimana legalitas hukum *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam perspektif hukum positif

Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian yuridis normatif yaitu dengan cara meneliti bahan pustaka (*library research*). Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Sedangkan bahan hukum yang digunakan yaitu bahan hukum primer, sekunder dan tersier yang kemudian dianalisis

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1). Besarnya potensi sengketa *e-commerce* terjadi atas beberapa bagian. A) Didalam Market place sendiri faktor-faktor yang sering menyebabkan sengketa antara penjual dan pembeli dalam transaksi elektronik, antara lain: a) kualitas barang yang tidak sesuai; b) informasi yang diberikan sedikit, c) barang tidak sesuai, d) penipuan. B) Pajak (*cybertax*), C) Audit trail D) Belum ada undang-undang global yang mengatur internet E) Privacy 2) Potensi sengketa Konsep ODR memang belum diatur secara rinci dan tegas, namun bukan berarti tidak dapat diperlakukan di Indonesia, karena Indonesia memberikan kebebasan berkontrak dan memilih forum penyelesaian sengketa. Hal ini dapat dilihat pada Pasal 1338 KUH Perdata dan pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Mengenai pelaksanaan mediasi *online* terdapat dalam aturan Pasal 5 ayat (3) PERMA No. 1 tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Sedangkan celah untuk melakukan arbitrase *online* dapat dilihat dari ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 4 ayat (3). Dokumen elektronik dan sahnya suatu dokumen serta tanda tangan elektronik, telah diatur dalam Undang-Undang ITE Pasal 5. 2)

Kata kunci ; E-Commerce, Alternative Dispute Resolution (ADR), Online Dispute Resolution (ODR)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan kasih karuniaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Tinjauan Normatif Terhadap Online Dispute Resolution Sebagai Metode Penyelesaian Sengketa E-Commerce” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada jurusan Hukum Bisnis Program Study Strata Satu (S1) Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, petunjuk dan saran dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Salam rindu beserta doa kepada Almarhum Ayahanda Koster Simamora, dan salam cinta semesta alam serta doa panjang usia untuk Ibunda Maria Sihombing yang telah membuat penulis bisa sampai pada titik ini dengan doa, ketulusan dan kasih sayang mereka yg sangat luar biasa.
2. Bapak Rektor UIN Suska Riau, Prof. Dr. KH. Akhmad Mujahidin, M,Ag, Bapak Wakil Rektor I UIN Suska Riau, Dr. Drs H.Suryan A. Jamrah,MA dan Bapak Wakil Rektor II UIN Suska Riau,Dr. H.Promadi,M,pd yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UIN Suska Riau dan beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag. Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum, wakil dekan I Bapak Dr.Drs. Heri Sunandar,MCL wakil dekan II Bapak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- Dr.Wahidin,S.Ag., M.Ag dan wakil dekan III Bapak Dr.H. Maghfirah, M.A beserta jajarannya yang telah mempermudah proses Penyelesaian Skripsi ini.
4. Ketua Jurusan Ilmu Hukum Bapak Firdaus, SH, MH dan skrekretaris ilmu hukum Bapak Muslim,S.Ag.,SH.,M.Hum serta staf Jurusan Ilmu Hukum, yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
 5. Bapak Firdaus, SH, MH yang telah memberikan bimbingan, arahan dan kemudahan selama penulisan skripsi ini.
 6. Bapak Syafrinaldi, SH, MA selaku penesehat akademis yang selalu memberikan masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
 7. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis. Sehingga penulis bisa seperti ini mengerti apa yang belum penulis mengerti. Semua ilmu yang telah diberikan sangat berarti dan berharga demi kesuksesan penulis dimasa mendatang.
 8. Seluruh staf akademik dan tata usaha fakultas syariah dan hukum uin suska riau yang turut membantu penulis dalam mengurus surat-surat untuk keperluan penulis.
 9. Kepada semua sahabat-sahabatku, team Kuliah Kerja Nyata (KKN) sahabat berasa keluarga dan grup pejuang toghah. Dan lain – lainya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang kecil tak dihimbau nama dan yang besar tak di himbau gelar yang telah memberikan motivasi, semangat dan waktu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Harapan penulis semoga Tuhan Yang Maha Esa menerima amal kebaikan mereka dan membalasnya dengan kebaikan yang jauh lebih baik. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan bisa menambah ilmu pengetahuan. Terima kasih.

Pekanbaru, 27 Juni 2020

DANIEL S SIMAMORA
NIM; 11327103215



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN UMUM	
A. Perkembangan E-commerce	17
B. Perkembangan dan Pengaturan Hukum Alternatif Dispute Resolution (ADR).....	19
BAB III TINJAUAN TEORITIS	
A. Prinsip E-Commerce	25
B. Teori Online Dispute Resolution.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Besarnya Potensi Sengketa E-Commerce.....	40
B. <i>Online Dispute Resolution</i> (ODR) Dalam Perspektif Hukum Positif.....	47
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Internet telah membentuk masyarakat dengan kebudayaan baru, saat ini hubungan masyarakat dalam dimensi global tidak lagi dibatasi oleh batas-batas teritorial negara (*borderless*). Hadirnya internet dengan segala fasilitas dan program yang menyertainya, seperti: *e-mail*, *chatting video*, *video teleconference*, dan situs *website (www)*, telah memungkinkan dilakukannya komunikasi global tanpa mengenal batas.¹

Kebiasaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung dengan tatap muka sekarang sudah berubah dengan menggunakan internet menjadi transaksi tanpa tatap muka atau jarak jauh yaitu transaksi elektronik yang dilakukan menggunakan media elektronik dan jaringan internet sehingga dalam keadaan *online* atau saling terhubung. Hal ini juga memegang peranan penting dalam proses perkembangan setiap elemen saat ini. Pengaruh arus globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi komunikasi dan informasi telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang, baik dalam negeri sendiri maupun yang masuk dari luar negeri. Dalam zaman modern ini perdagangan adalah pemberian perantara kepada produsen dan konsumen untuk

¹ Efa Laela Fakhriah, *Bukti Elektronik Dalam Pembuktian Perdata*, Bandung: PT Alumni, 2011, h. 4-5.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membelikan dan menjualkan barang-barang yang memudahkan dan memajukan pembelian dan penjualan itu.²

Mengamati perdagangan di Indonesia saat ini, transaksi dagang di Internet merupakan tempat baru yang semakin berkembang dan digemari. Berdasarkan data yang dilansir Masyarakat Telematika Indonesia (2016) menunjukkan potensi besar. Pengguna internet Indonesia berjumlah sekitar 88,1 juta orang (34% dari populasi), pengguna telepon seluler sekitar 308,2 juta pengguna (121% dari populasi) dan pengguna ponsel cerdas sekitar 63,4 juta pengguna (24,7% dari populasi)³ Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh akses internet dalam dunia perdagangan Indonesia sangat memiliki dampak dalam perekonomian, baik bagi seluruh kalangan. Dengan perkembangan teknologi dalam bidang perdagangan yang memanfaatkan media internet melalui sistem elektronik ini muncul istilah dikenal dengan istilah *Electronic Commerce* (disingkat *e-commerce*).

E-commerce merupakan media yang digunakan sebagai transmisi (telekomunikasi) yang di dalamnya mencakup pertukaran, pembelian, dan penjualan suatu produk atau jasa yang menggunakan transportasi, baik secara fisik maupun digital dari lokasi ke lokasi.⁴ Dalam bahasa sederhana E-Commerce dapat diartikan dengan transaksi elektronik. Perkembangan e-commerce diatur di dalam Undang-undang No. 11 Tahun 2008 dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya disingkat UU ITE)

² Prof. Drs. C.S.T. Kansil, SH dan Christine S.T. Kansil, S.H., M.H., *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Di Indonesia* edisi Kedua, Sinar Grafika, 2002, h.13.

³ Fadhly Fauzi Rahman, *Transaksi E-Commerce RP 250 T, Mendag: RI Punya Kekuatan Perdagangan Digital Global*, <https://finance.detik.com> diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 00:45

⁴ Marilyn Greenstein and Miklos Vasarhelyi, *Electronic Commerce* (New York McGraw Hill, 2002), h.2.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya disingkat PP PSTE).

Obyek *e-commerce* adalah barang atau jasa yang diperjualbelikan oleh penjual kepada setiap orang yang membeli barang dan jasa melalui *e-commerce*. Namun tidak semua barang atau jasa dapat diperjual belikan dalam *e-commerce*. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK) tidak mengatur mengenai syarat-syarat barang atau jasa yang diperbolehkan untuk diperjualbelikan dalam *e-commerce*. UU ITE tidak mengatur mengenai kriteria barang yang boleh diperdagangkan dalam transaksi *e-commerce*, namun Pasal 9 UU ITE mewajibkan penjual untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan produk yang ditawarkan dan Pasal 28 Ayat (1) melarang penyebaran berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian pembeli dalam transaksi elektronik

Beberapa tahun terakhir perdagangan online semakin marak terjadi di Indonesia. Ribuan situs *e-commerce* (perdagangan elektronik) pun muncul untuk menjawab kebutuhan masyarakat dalam berbelanja *online*.⁵ Sistem pasar bebas dan persaingan bebas antar negara dalam perdagangan *online* tersebut mengakibatkan kegiatan transaksi bisnis berkembang cepat. Adanya ratusan ribu transaksi bisnis setiap hari, intensitas transaksi bisnis baik domestik maupun internasional diperkirakan meningkat setiap harinya, maka akan memicu meningkatnya frekuensi sengketa. Beragam sengketa yang timbul dari kegiatan

⁵ Andina Librianty, *Ketimbang Sibuk Bersaing, Shopee Utamakan Layanan Konsumen*, <http://teknoliputan6.com> diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 01:02.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

bisnis atau aktivitas komersial itu secara umum disebut sengketa bisnis atau sengketa komersial.⁶

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat pengaduan dari konsumen terkait belanja *online* (online shop) merupakan yang paling banyak diterima selama 2017. Ketua Pengurus Harian YLKI Tulus Abadi mencatat sepanjang 2017, lembaga tersebut menerima 642 pengaduan, yang 16 persen di antaranya atau 101 pengaduan terkait transaksi belanja online.⁷

Sengketa yang terjadi dapat diselesaikan melalui mekanisme litigasi (Pengadilan) maupun nonlitigasi (diluar Pengadilan) atau sering disebut Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan, pihak yang bersengketa tidak melalui proses hukum formal yang seringkali mahal dan memakan waktu. Para pihak cukup mengajukan perkaranya pada pihak ketiga untuk menyelesaikan persengketaan. Selain itu hendaknya segala sengketa dapat diselesaikan dengan asas kekeluargaan, karena budaya bangsa Indonesia menjunjung tinggi jiwa kooperatif dalam penyelesaian konflik atau sengketa yang merupakan perwujudan sila keempat pancasila yaitu musyawarah untuk mufakat. Dimana tujuan dari musyawarah tersebut demi terwujudnya keadilan sosial bagi masyarakat Indonesia.

Mengenai dasar diadakannya ADR diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU

⁶ Eman Suparman, *Pilihan Forum Arbitrase dalam Sengketa Komersil untuk Penegakan Keadilan*(Jak arta: Tatanusa, 2004), h. 5.

⁷ M. Agus Yozami, *Rujukan Aturan Perundang-Undangan Bagi Konsumen Yang Dirugikan Online Shop Pemerintah Sudah Saatnya Mengesahkan Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) Tentang Perdagangan Elecktronik Yang Menjadi Payung Teknis Untuk Operasional Belanja Online*, www.hukumonline.com diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 01:21

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Arbitrase dan APS). Di mana dalam Pasal 1 butir 10 UU Arbitrase dan APS menyebutkan bahwa: “Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli”

Sayangnya keharusan para pihak yang bersengketa untuk bertemu secara langsung dalam pelaksanaan ADR konvensional tentu menyulitkan. Sehingga diperlukan sebuah metode penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan dengan cepat, murah dan efektif tanpa menghambat kegiatan bisnis para pihak. Salah satu terobosannya dengan menggunakan model ADR online atau dikenal dengan istilah Online Dispute Resolution (ODR), yang dapat dilakukan melalui media internet dan jika diperlukan pertemuan face to face dapat dilakukan secara audiovisual melalui media video-conferencing.⁸ Dengan begitu sengketa dapat diselesaikan dimana saja. Umumnya para pihak lebih menyukai jenis penyelesaian sengketa ini karena sifat keputusannya yang final dan binding. Meskipun, terdapat suatu fenomena baru dimana putusan ADR online yang bersifat non binding. Penyelesaian sengketa melalui ODR (Online Dispute Resolution) belum diatur di Indonesia. Salah satu tujuan dari adanya ODR yaitu keinginan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam perdagangan secara online dengan menyediakan penyelesaian sengketa yang cepat dan kepastian hukum lintas geografi, bahasa dan yuridiksi hukum yang berbeda.

⁸ Moch. Basarah, *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional Dan Modern (Online)*, h. 91.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Beberapa negara telah menerapkan dan memanfaatkan ODR, namun keberadaan ODR di Indonesia belum diterapkan, sehingga secara yuridis penggunaan mekanisme penyelesaian sengketa secara online (ODR) belum dimuskan. Namun penyelesaian sengketa dengan cara online akan membuat suatu terobosan baru di bidang penyelesaian sengketa di Indonesia.

Seolah setuju dengan adanya ODR Pablo Cortés dalam teorinya menyatakan: *“Online Dispute Resolution (ODR) is often referred as a form of ADR which takes advantage of the speed and convenience of the Internet and ICT. ODR is the best (and often the only) option for enhancing the redress of consumer grievances, strengthening their trust in the market, and promoting the sustainable growth of e-commerce”*⁹

Menanggapi adanya ODR yang telah lebih dulu diterapkan oleh beberapa negara bahkan situs belanja online, Pemerintah telah menyusun Draft Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Di mana dalam Pasal 79 ayat (1) berbunyi: “Dalam hal terjadi sengketa dalam transaksi perdagangan melalui sistem elektronik, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya”, kemudian dalam Pasal 79 ayat (2) berbunyi: “Penyelesaian sengketa transaksi perdagangan melalui sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diselenggarakan secara elektronik (Online Dispute Resolution) sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan”.

⁹ Pablo Cortés, “What is Online Dispute Resolution?,” *CSLS Oxford* (Oktober, 2011), h. 1

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Terlihat pada Pasal 79 ayat (2) bahwa terdapat kemungkinan penyelesaian sengketa secara elektronik ODR (Online Dispute Resolution). Namun, tidak terdapat penjelasan lebih lanjut terkait ODR itu sendiri atas pasal ini. Sayangnya sampai sekarang Draft Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik belum juga disahkan. Ini menunjukkan adanya uncompletely of norm atau ketidak lengkapan hukum.

Selain itu dalam UU No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, celah untuk melakukan arbitrase online dapat dilihat dari ketentuan Pasal 4 ayat (3) sebagai berikut: “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”. Dengan demikian, maka para pihak tidak diwajibkan untuk hadir selama proses arbitrase dengan syarat para pihak telah mengadakan kesepakatan sebelumnya.

Seolah senada pada Pasal 5 ayat (3) PERMA No. 1 tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan menyebutkan “Pertemuan Mediasi dapat dilakukan melalui media komunikasi audio visual jarak jauh yang memungkinkan semua pihak saling melihat dan mendengar secara langsung serta berpartisipasi dalam pertemuan”. Hal ini didukung oleh Pasal 6 ayat (2) yang berbunyi “Kehadiran Para Pihak melalui komunikasi audio visual jarak jauh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) dianggap sebagai kehadiran langsung”

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Tinjauan Normatif Terhadap Online Dispute Resolution Sebagai Metode Penyelesaian Sengketa E-Commerce**”

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis sampaikan diatas serta titik tolak masalah yang telah ada, maka perlu kiranya membatasi masalah yang teliti agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan, maka penulis membatasi hanya dengan “ Tinjauan Normatif Terhadap Online Dispute Resolution Sebagai Metode Penyelesaian Sengketa E-Commerce

C. Rumusan Masalah

Melihat batasan masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Apa saja faktor yang menyebabkan besarnya potensi sengketa *e-commerce* ?
2. Bagaimana legalitas hukum *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam perspektif hukum positif?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak di capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui seberapa besar potensi sengketa *e-commerce*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Untuk mengetahui legalitas hukum Online Dispute Resolution (ODR) dalam perspektif hukum positif

2. Manfaat Penelitian

- a. Penelitian ini berguna untuk melengkapi tugas akhir dan sekaligus syarat untuk meraih Gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sutan Syarif kasim Riau.
- b. Untuk menambah wawasan penulis dalam bidang ilmu hukum sesuai konsentrasi yaitu hukum bisnis, terutama tentang Metode *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa E-Commerce.
- c. Hasil penelitian dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri dan menambah minat pembaca dalam memperkaya ilmu pengetahuan.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara atau jalan untuk memperoleh kembali pemecahan segala permasalahan. Menurut Soerjono Soekanto¹⁰, penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis Penelitian yang akan digunakan dalam skripsi ini adalah Yuridis Normatif. Menurut Soerjono Soekanto penelitian normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan

¹⁰ Zainuddin Ali, *Metode penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), h. 18.



penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.¹¹ Adapun sifat penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah deskriptif kualitatif, dimana dalam hal ini mendeskripsikan bagaimana peluang penerapan metode *online dispute resolution* ini dalam mengatasi sengketa *online* kemudian menganalisisnya berdasarkan hukum materil dan perundang-undangan.

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan salah satu bentuk metode atau cara mengadakan penelitian agar peneliti mendapatkan informasi dari berbagai aspek untuk mencari isu yang dicari jawabannya.¹² Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (Statue Approach), yaitu pendekatan yang menelaah semua atau salah satu perundang-undangan dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang diteliti. Suatu penelitian normatif tentunya memang menggunakan pendekatan perundang- undangan, karena yang diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, PERMA No. 1

¹¹ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, (Rajawali Pers, Jakarta, 2001), h. 13-14.

¹² Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum* (Bandung: CV Mandar Maju, 2008), h. 86.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan dan peraturan terkait lainnya.

Jenis Bahan Hukum

Dalam penelitian normatif, data yang dapat digunakan adalah data sekunder, yakni data yang diperoleh dari informasi yang sudah tertulis dalam bentuk dokumen. Istilah ini sering disebut sebagai bahan hukum. Sumber bahan hukum penelitian hukum adalah referensi/tempat dimana ditemukan bahan hukum. Berikut jenis data yang penulis gunakan:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai otoritas (otoritatif).

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,
2. PERMA No. 1 tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan,
3. Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE)
4. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 juncto Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
5. UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen)
6. Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Bahan hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen yang tidak resmi. Publikasi tersebut terdiri atas (a) buku-buku teks yang membicarakan suatu dan/atau beberapa permasalahan hukum, termasuk skripsi, tesis, dan disertasi hukum, (b) kamus-kamus hukum, (c) jurnal-jurnal hukum, dan (d) komentar-komentar atas putusan hakim. Publikasi tersebut merupakan petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, jurnal, surat kabar, dan sebagainya.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier itu sendiri terdiri dari kamus-kamus, bibliografi, ensiklopedia, dan sebagainya.

Metode Pengumpulan Data

Untuk mendukung penulisan skripsi ini, ada beberapa metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan bahan hukum, yakni:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer diperoleh dengan cara mengumpulkan dan menginventarisasi peraturan perundang-undangan yang berlaku serta aturan-aturan hukum terkait lainnya untuk disesuaikan dengan pokok permasalahan yang dikaji.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder diperoleh dengan cara melakukan inventarisasi terhadap buku literatur, dokumen, artikel, serta berbagai bahan yang telah diperoleh, kemudian dicatat dan dipelajari berdasarkan relevansi-relevansinya dengan pokok permasalahan yang sedang diteliti. Selanjutnya dilakukan pengkajian sebagai satu kesatuan yang utuh.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier diperoleh dengan cara mengkaji bahan hukum yang didapat dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus hukum, media massa, internet, dan informasi lainnya yang mendukung terhadap penelitian ini.

5. Analisis Data

Dalam metode pengolahan bahan hukum terdapat dua pembahasan yakni prosedur pengolahan dan analisis bahan hukum. Beberapa prosedur pengolahan bahan hukum yang dilakukan penulis yakni:

a. Pemeriksaan Data (Editing)

Tahap pertama dilakukan untuk meneliti kembali data-data yang telah diperoleh terutama dari kelengkapan, kejelasan makna, kesesuaian serta relevansinya dengan bahan hukum yang lain dengan tujuan apakah data-data tersebut sudah mencukupi untuk memecahkan permasalahan yang diteliti serta untuk mengurangi kesalahan ataupun kekurangan data.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Klasifikasi (Classifying)

Peneliti memilah dan memilih data-data yang telah diperoleh kemudian mengelompokkannya sesuai dengan pembahasan dan bahan hukum dalam penelitian yang dilakukan, lalu dilakukan penafsiran untuk memberikan makna yang sesuai dengan tujuan penelitian.

c. Verifikasi (Verifying)

Peneliti menelaah secara mendalam bahan hukum dan data yang telah didapat agar validitasnya terjamin. Pada tahap ini peneliti memeriksa menyusun ulang bahan hukum secara teratur, berurutan agar mudah dipahami dan diinterpretasikan.

d. Analisis (Analysing)

Melakukan analisa terhadap hasil pengumpulan dan penyusunan data yang telah diperoleh dengan menggunakan bahan-bahan literatur. Data kualitatif yang diperoleh dan dipaparkan, kemudian dianalisis secara yuridis normatif.¹³

e. Pembuatan Kesimpulan (Concluding)

Sebagai tahapan akhir dari pengelolaan data adalah concluding. Adapun yang dimaksud dengan concluding adalah pengambilan kesimpulan dari data-data yang diperoleh setelah dianalisa untuk memperoleh jawaban kepada pembaca atas kegelisahan dari apa yang dipaparkan pada latar belakang masalah.¹⁴

¹³ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 118.

¹⁴ Nana Sudjana dan Awal Kusuma, *Proposal Penelitian di Perguruan Tinggi* (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2008), h. 16.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam menganalisis bahan hukum peneliti harus menyesuaikan dengan metode dan pendekatan yang dipergunakan. Dalam penelitian hukum normatif, langkah atau kegiatan analisisnya mempunyai sifat yang spesifik karena menyangkut syarat-syarat normatif yang harus dipenuhi dari hukum itu, yaitu:

- a. Tidak menggunakan statistik (karena merupakan pengkajian yang sifatnya murni hukum).
- b. Teori kebenarannya pragmatis (dapat dipergunakan secara praktis dalam kehidupan masyarakat).
- c. Syarat nilai (merupakan sifat yang spesifik dari penelitian ilmu hukum).
- d. Harus dengan teori yang relevan.¹⁵

Dalam penelitian normatif analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yang merupakan suatu metode untuk mendeskripsikan, menjelaskan, menguraikan dan menggambarkan suatu objek yang diteliti secara jelas dan ringkas.

F. Sistematika Penulisan

Rangkaian sistematika penelitian terdiri dari 5 bab, masing-masing bab di pecah lagi menjadi beberapa sub bab yang saling menghubungkan antara satu dengan lainnya. Adapun Sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut :

¹⁵ Roibin dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah 2015*, h. 23.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BAB I : PENDAHULUAN

Untuk bab pertama, membicarakan mengenai pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat diadakan penelitian, metode penelitian yang terdiri dari metode normatif (*library research*) dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*Statue Approach*) dan pendekatan komparatif/pendekatan perbandingan (*comparative approach*), serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN UMUM

Bab kedua membahas pengertian serta dasar pengaturan *E-Commerce*, selanjutnya membahas sejarah perkembangan dan pengaturan *Alternatif Dispute Resolution* (ADR) atau Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS).

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Bab ketiga, membahas mengenai teori hukum *E-Commerce*, dan *online dispute resolution* (ODR) atau Penyelesaian Sengketa online.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab keempat, membahas hasil penelitian yang terdiri dari dua pembahasan yaitu faktor faktor penyebab sengketa *e-commerce* dan legalitas hukum *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam perspektif hukum positif

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Akhirnya dalam bab lima atau bab terakhir sebagai penutup dari keseluruhan rangkaian pembahasan yang berisi tentang kesimpulan dan saran

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Perkembangan E-commerce

E-commerce pertama kali diperkenalkan pada tahun 1994 pada saat pertama kali banner-elektronik dipakai untuk tujuan promosi dan periklanan di suatu halaman-web (website). Menurut Riset Forrester, perdagangan elektronik menghasilkan penjualan seharga AS\$12,2 miliar pada 2003. Menurut laporan yang lain pada bulan oktober 2006 yang lalu, pendapatan ritel online yang bersifat non-travel di Amerika Serikat diramalkan akan mencapai seperempat triliun dolar US pada tahun 2011.¹⁶

Istilah "perdagangan elektronik" telah berubah sejalan dengan waktu. Awalnya, perdagangan elektronik berarti pemanfaatan transaksi komersial, seperti penggunaan EDI untuk mengirim dokumen komersial seperti pesanan pembelian atau invoice secara elektronik. Kemudian dia berkembang menjadi suatu aktivitas yang mempunyai istilah yang lebih tepat "perdagangan web" — pembelian barang dan jasa melalui World Wide Web melalui server aman (HTTPS), protokol server khusus yang menggunakan enkripsi untuk merahasiakan data penting pelanggan.

Pada awalnya ketika web mulai terkenal di masyarakat pada 1994, banyak jurnalis memperkirakan bahwa e-commerce akan menjadi sebuah sektor ekonomi baru. Namun, baru sekitar empat tahun kemudian protokol aman seperti HTTPS

¹⁶[https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik#:~:text=E%2Dcommerce%20pertama%20kali%20diperkenalkan,halaman%2Dweb%20\(website\).&text=Istilah%20%22perdagangan%20elektronik%22%20telah%20berubah%20sejalan%20dengan%20waktu](https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik#:~:text=E%2Dcommerce%20pertama%20kali%20diperkenalkan,halaman%2Dweb%20(website).&text=Istilah%20%22perdagangan%20elektronik%22%20telah%20berubah%20sejalan%20dengan%20waktu) diakses jam 7.59 rabu, 20 mei 2020



memasuki tahap matang dan banyak digunakan. Antara 1998 dan 2000 banyak bisnis di AS dan Eropa mengembangkan situs web perdagangan ini.¹⁷

Perdagangan adalah tatanan kegiatan yang terkait dengan transaksi barang dan/atau jasa di dalam negeri dan melampaui batas wilayah negara dengan tujuan pengalihan hak atas barang dan/atau jasa untuk memperoleh, imbalan atau kompensasi sesuai di indonesia sendiri dalam Undang-Undang Perdagangan Pasal 1 Ayat (1), pada Ayat (24) menjelaskan perdagangan melalui sistem elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.

Industri teknologi informasi melihat kegiatan e-commerce ini sebagai aplikasi dan penerapan dari elektronik bisnis (e-business) yang berkaitan dengan transaksi komersial, seperti: transfer dana secara elektronik, SCM (supply chain management), pemasaran elektronik (e-marketing), atau pemasaran online (online marketing), pemrosesan transaksi online (online transaction processing), pertukaran data elektronik; electronic data interchange (EDI) dan lainnya.

Menurut Sutan Remy Sjahdeini, e-commerce adalah kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, service providers, dan pedagang perantara dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer yaitu internet.

Beberapa unsur dari e-commerce, yaitu:

1. Ada kontrak dagang.
2. Kontrak itu dilaksanakan dengan media elektronik.
3. Kehadiran fisik dari para pihak tidak diperlukan.

¹⁷ ibid

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



4. Kontrak itu terjadi dalam jaringan publik.
5. Sistemnya terbuka, yaitu dengan internet.
6. Kontrak itu terlepas dari batas yuridiksi nasional.

B. Perkembangan dan Pengaturan Hukum Alternatif Dispute Resolution (ADR)

Istilah *Alternatif Dispute Resolution (ADR) atau Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS)* merupakan istilah yang relatif baru di Indonesia. Istilah ADR pertama kali muncul di Amerika Serikat. Konsep ini merupakan jawaban atas *dissatisfaction* (ketidak puasan) yang timbul dimasyarakat di Amerika Serikat erhadap sistem penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Ketidak puasan ini bersumber dari waktu yang cukup lama dalam menyelesaikan perkara, di samping biaya yang mahal.¹⁸

Bila menyimak sejarah ADR itu sendiri di negara tempat pertama kali dikembangkan yaitu Amerika Serikat, latar belakang pengembangan ADR karena kebutuhan sebagai berikut:

1. Mengurangi kemacetan di Pengadilan. Banyaknya kasus yang diajukan ke pengadilan menyebabkan proses pengadilan seringkali berkepanjangan. Proses seperti ini memakan biaya yang tinggi dan sering memberikan hasil yang kurang memuaskan.
2. Meningkatkan ketertiban masyarakat dalam proses penyelesaian sengketa.

¹⁸ Muhammad Saifullah, *Mediasi dalam Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia* (Semarang: Walisongo Press, 2009), hlm. 64.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Memberi kesempatan bagi tercapainya penyelesaian sengketa yang menghasilkan keputusan yang dapat diterima oleh dan memuaskan semua pihak.

4. Memperlancar serta memperluas akses ke pengadilan¹⁹

Disamping istilah APS, di Indonesia dikenal istilah lain, yaitu Pilihan Penyelesaian Sengketa (PPS), Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (MAPS), pilihan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dan mekanisme penyelesaian sengketa secara kooperatif. *Alternative Dispute Resolution* (ADR) sering diartikan sebagai *alternative to litigation* namun seringkali juga diartikan sebagai *alternative to adjudication*. Pemilihan terhadap salah satu dari dua pengertian tersebut menimbulkan implikasi yang berbeda. Apabila pengertian *alternative to litigation* yang menjadi acuan maka seluruh mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, termasuk arbitrase merupakan bagian dari ADR. Berbeda dengan pengertian ADR sebagai *alternative to adjudication* maka dapat meliputi penyelesaian sengketa yang bersifat konsensual atau kooperatif seperti halnya negosiasi, mediasi dan konsolidasi.

Apabila melihat latar belakang pengembangan ADR di Amerika Serikat maka ADR yang dimaksud sebagai *alternative to adjudication*. Sebab pada dasar keuaran (*outcome*) *adjudication* baik pengadilan maupun arbitrase cenderung menghasilkan solusi “*win-lose*” dan bukan “*win-win*” sehingga solusi yang dapat

¹⁹ Suyud Margono, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Alternative Dispute Resolutions (ADR)* (Bandung: Ghalia Indonesia, 2010), h. 29.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

di terima kedua belah pihak yang bersengketa (*mutual acceptable solution*) sangat kecil dapat tercapai.²⁰

Dari beberapa istilah di atas Indonesia menggunakan istilah Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) sebagai terjemahan ADR yang mana dengan tujuan *alternative to adjudication*. Hal ini terbukti dengan adanya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Berdasarkan UU no. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa pasal 1 poin 10 bahwa dikenal beberapa jenis APS yaitu: konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan pendapat ahli.

1. Konsultasi dan Pendapat Ahli

Menurut UU No. 30 tahun 1999 atau dalam penjelasannya tidak ditemukan rumusan atau definisi apa yang dimaksud konsultasi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsultasi adalah pertukaran pikiran untuk mendapatkan kesimpulan (nasehat, saran) yang sebaik-baiknya.²¹ Dalam Black Dictionary dijelaskan bahwa *consultation is act of consulting or conferring ; e.g. patient with doctor, client with lawyer. Deliberation of person on same subject.*

Dari rumusan tersebut dapat dipahami bahwa konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara pihak tertentu (klien) dengan pihak lain (konsultan). Dalam melakukan konsultasi maka tidak ada keterikatan bagi klien untuk mengikuti apa yang disampaikan oleh konsultan Meskipun klien meminta pendapat kepada konsultan, klien

²⁰ *Ibid*, h. 3

²¹ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1991), h. 552.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

boleh juga tidak mengikuti pendapat tersebut. Jika demikian maka apa yang disampaikan oleh konsultan bersifat advice.²²

Sedangkan yang dimaksud pendapat ahli dalam UU tersebut tidak ditemukan pengertian istilah tersebut. Pendapat ahli yang dimuat dalam UU tersebut adalah pihak lain yang menjadi konsultan. Sebagai konsultan maka ia harus orang yang ahli dalam bidangnya dan profesional. Menurut Gunawan Widjaja bahwa pendapat ahli ini adalah wujud konsultasi yang dilakukan pada lembaga arbitrase. Jika demikian maka menurutnya lembaga arbitrase disamping memiliki tugas memutus sengketa, ia juga dapat memberikan konsultasi dalam bentuk opini atau pendapat hukum atas perintah dari setiap pihak yang membutuhkan.²³

2. Negosiasi

Kata negosiasi berasal dari bahasa Inggris *negotiation* yang artinya musyawarah, berunding atau bermufakat. Orang yang melakukan negosiasi disebut negosiator. Negosiasi, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses tawar-menawar dengan jalan berunding untuk memberi atau menerima guna mencapai kesepakatan bersama antara satu pihak (kelompok atau organisasi) dan pihak (kelompok atau organisasi) yang lain.²⁴ Adapun menurut Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tidak

²² Muhammad Saifullah, *Mediasi dalam Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia*, h. 69.

²³ Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Jakarta: Rajawali Press, 2001), h. 95.

²⁴ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, h. 611



ada penjelasan mengenai pengertian negosiasi. Namun dalam kaitannya dengan negosiasi Pasal 6 ayat (1) menjelaskan bahwa:

“Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri”.

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa negosiasi adalah penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi yang dilakukan oleh pihak-pihak yang bersengketa atau diwakili oleh kuasa hukumnya untuk memperoleh kesepakatan damai tanpa adanya keterlibatan pihak ketiga (mediator).²⁵

3. Mediasi

Mediasi berasal dari bahasa Inggris mediation, yang artinya penyelesaian sengketa dengan menengahi. Istilah ini telah diadopsi kedalam bahasa Indonesia “mediasi” yang artinya proses mengikutsertakan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasehat.²⁶ Dalam UU No. 30 tahun 1999 dan penjelasannya tidak ditemukan pengertian mediasi, namun dalam Peraturan Mahkamah Agung No. 2 tahun 2003 pasal 1 ayat 6 menjelaskan bahwa “mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan para pihak dengan dibantu oleh mediator”. Sedangkan dalam Black ‘s Law Dictionary menyebutkan: “*Mediation is private, information dispute*

²⁵*Op.cit*, h. 70.

²⁶*Op.cit*, h. 640.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



resolution process in which a neutral third person, the mediator, help disputing parties to reach an agreement. The mediator has no power to impose a decision on the parties”.

Dari pengertian diatas maka keterlibatan pihak ketiga yang disebut mediator menjadi salah satu kunci penentu dalam keberhasilan mediasi. Mediator harus orang yang adil dan netral (tidak memihak) karena ia berperan sebagai penengah. Dalam prakteknya seorang mediator harus disepakati oleh kedua belah pihak. Dalam memilih mediator para pihak diberi kebebasan untuk menentukan siapa yang dikehendaknya. Namun jika mediasi dilakukan melalui peradilan, maka peradilan memberikan kesempatan kepada pihak untuk memilih mediator di luar pengadilan atau mediator yang disediakan oleh peradilan.²⁷

4. Konsiliasi

Kata konsiliasi berasal dari bahasa Inggris *conciliation* yang artinya mendamaikan. Dalam terminologi Indonesia, konsiliasi diartikan usaha mempertemukan keinginan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan menyelesaikan perselisihan itu.²⁸ Kesepakatan yang terjadi bersifat final dan mengikat para pihak. Apabila pihak yang bersengketa tidak mampu merumuskan suatu kesepakatan dan pihak ketiga mengajukan usulan jalan keluar dari sengketa, proses ini disebut

²⁷ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, h. 520.

²⁸ Muhammad Saifullah, *Mediasi dalam Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia*, h. 71.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

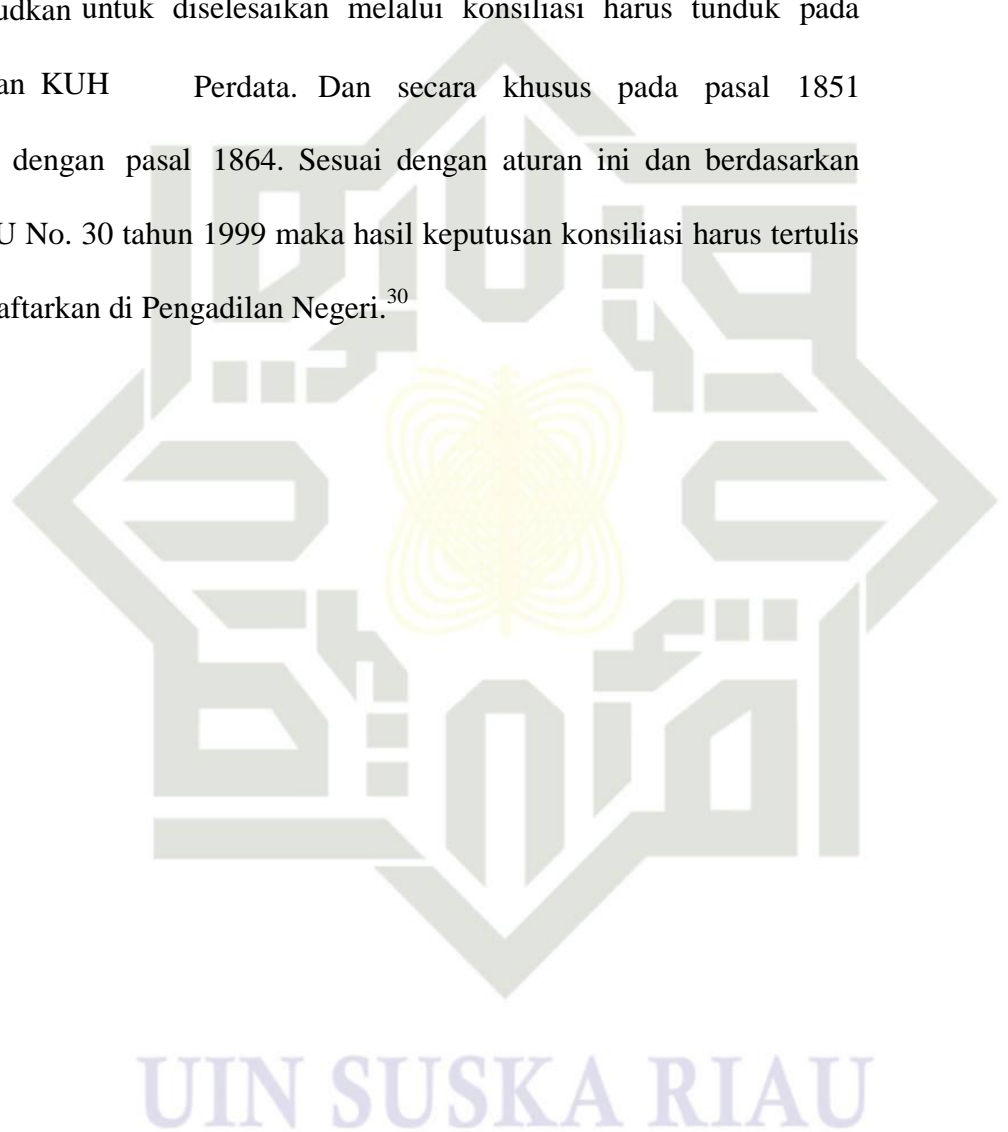


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsiliasi.²⁹

Jika prinsip yang tujuannya adalah perdamaian, maka hal yang demikian sebagaimana diatur dalam pasal 1851 sampai dengan pasal 1864 bab ke 18 buku III KUH Perdata, berarti segala sesuatu yang dimaksudkan untuk diselesaikan melalui konsiliasi harus tunduk pada ketentuan KUH Perdata. Dan secara khusus pada pasal 1851 sampai dengan pasal 1864. Sesuai dengan aturan ini dan berdasarkan pada UU No. 30 tahun 1999 maka hasil keputusan konsiliasi harus tertulis dan didaftarkan di Pengadilan Negeri.³⁰



²⁹ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan)* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), h. 34.

³⁰*Op.cit*, h. 72



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN TEORITIS

A. Prinsip E-Commerce

E-commerce atau Perdagangan elektronik (bahasa Inggris: electronic commerce atau e-commerce) adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, *www*, atau jaringan komputer lainnya. E-commerce dapat melibatkan transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, dan sistem pengumpulan data otomatis.³¹ Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1 angka 24 UU Perdagangan, perdagangan melalui sistem elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian dan prosedur elektronik.

Dalam Undang-Undang ITE dan PP PSTE transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Transaksi sendiri menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah persetujuan jual beli antara dua pihak. Pihak-pihak dalam transaksi jual beli elektronik, sama saja dengan transaksi yang terjadi seperti biasanya, dimana dalam berbelanja ini ada seorang penjual dengan memberikan informasi yang lengkap dan benar berkaitan barang yang dijualnya sesuai Pasal 9 Undang-Undang ITE.

³¹ Fauyhi Eko Nugroho, *Perancangan Sistem Informasi Penjualan Online Studi Kasus Tokoku*, Jurnal Simetris Vol. 7 No 2 November, Tangerang: Universitas Muhammadiyah Tangerang, 2016, h. 718.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Pasal 1457 KUH Perdata menyebutkan bahwa jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang satu lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Perjanjian yang dinyatakan sah adalah suatu perjanjian yang memenuhi empat syarat yang terdapat dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu:

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak;
2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum;
3. Adanya objek tertentu, dan
4. Adanya sebab yang halal.

Asas-asas pokok yang berlaku dalam kontrak yaitu:³²

1. Asas kebebasan berkontrak
2. Asas konsensualisme
3. Asas pacta sunt servanda
4. Asas iktikad baik

Kontrak elektronik dalam Pasal 47 Ayat (2) PP PSTE adalah:

1. Terdapat kesepakatan para pihak;
2. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Terdapat hal tertentu; dan
4. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundangundangan, kesusilaan, dan ketertiban hukum.

³² Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*, Jakarta: Kencana, 2010, h. 108.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kontrak Elektronik itu sendiri menurut Pasal 48 Ayat (3) PP PSTE

setidaknya

memuat:

1. Data identitas para pihak;
2. Objek dan spesifikasi;
3. Persyaratan transaksi elektronik;
4. Harga dan biaya;
5. Prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak;
6. Ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
7. Pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.

Penulis sependapat dengan penjelasan yang diberikan dalam UU ITE, PP PSTE dan KUH Perdata tentang pengertian jual beli, transaksi elektronik sehingga terciptanya suatu kontrak elektronik.

Perdagangan adalah tatanan kegiatan yang terkait dengan transaksi barang dan/atau jasa di dalam negeri dan melampaui batas wilayah negara dengan tujuan pengalihan hak atas barang dan/atau jasa untuk memperoleh, imbalan atau kompensasi sesuai dalam Undang-Undang Perdagangan Pasal 1 Ayat (1), pada Ayat (24) menjelaskan perdagangan melalui sistem elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Industri teknologi informasi melihat kegiatan e-commerce ini sebagai aplikasi dan penerapan dari elektronik bisnis (e-business) yang berkaitan dengan transaksi komersial, seperti: transfer dana secara elektronik, SCM (supply chain management), pemasaran elektronik (e-marketing), atau pemasaran online (online marketing), pemrosesan transaksi online (online transaction processing), pertukaran data elektronik; electronic data interchange (EDI) dan lainnya.

Menurut Sutan Remy Sjahdeini, e-commerce adalah kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, service providers, dan pedagang perantara dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer yaitu internet.

Beberapa unsur dari e-commerce, yaitu:

1. Ada kontrak dagang.
2. Kontrak itu dilaksanakan dengan media elektronik.
3. Kehadiran fisik dari para pihak tidak diperlukan.
4. Kontrak itu terjadi dalam jaringan publik.
5. Sistemnya terbuka, yaitu dengan internet.
6. Kontrak itu terlepas dari batas yuridiksi nasional.

B. Teori Online Dispute Resolution

Online Dispute Resolution (ODR) adalah cabang penyelesaian sengketa yang menggunakan fasilitas teknologi untuk memberikan penyelesaian terhadap sengketa antara para pihak. ODR dalam hal ini menggunakan negosiasi, mediasi atau arbitrase ataupun kombinasi di antara ketiganya. Dalam hal ini, ODR dikategorikan sebagai bagian dari *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Perbedaananya terletak di mana ODR mengubah pandangan tradisional menjadi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

penggunaan teknik yang inovatif dan teknologi *online* pada prosesnya.³³

Pengertian *Online Dispute Resolution*, yang selanjutnya disebut ODR menurut Melissa Conley Taylor yang dikutip oleh Prof. Dr. Moch Basarah dalam bukunya *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa: Arbitrase Tradisional dan Modern (Online)* adalah:

*“ODR refers to ADR processes conducted with the assistance of information technology, particularly the internet.”*³⁴

Selanjutnya menurut Ethan Katsh dan Janet Rifkin dalam bukunya *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace* menyebutkan:

*“Odr draws its main themes and concepts from alternative dispute resolution (adr) processes such as negotiation, mediation and arbitration. Odr uses the opportunities provided by the internet not only to employ these processes in the online environment but also to enhance these processes when they are used to resolve conflicts in offline environments. Odr is a developing field that will change as new online tools and resources are developed . Like adr, however, at its core is the idea of providing dispute resolution in a more flexible and efficient manner than is typical with courts and litigation.”*³⁵ Dengan kata lain ODR adalah suatu cara penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh para pihak yang berada dalam wilayah lintas batas negara (*borderless*) tanpa harus bertemu muka (*face to face*).

Perkembangan internet dimulai pada tahun 1969, namun kebutuhan akan ODR tidak muncul sampai awal 1990-an. Selama dua dekade pertama, internet digunakan oleh sejumlah orang dalam jumlah terbatas. Mereka yang memiliki akses Internet dikaitkan dengan militer atau dengan institusi akademik dan bahkan dalam lingkungan itu relatif sedikit komputer yang memiliki akses Internet.

³³ Gagah Satria Utama, “Online Dispute Resolution: A Revolution In Modern Law Practice,” *Business Law Review*, Vol. 3, No. 1 (2017), h. 2.

³⁴ Moch. Basarah, *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional Dan Modern (Online)*, h. 92.

³⁵ Ethan Katsh and Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace* (San Francisco: Jossey-Bass, 2001), h. 2.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sementara penggunaan internet saat ini adalah ssesuatu yang biasa. World Wide Web tidak ditemukan sampai tahun 1989 dan mungkin bahkan lebih signifikan National Science Foundation melarang kegiatan komersial dari Internet sampai tahun 1992.³⁶

Banyak penulis membagi ODR ke dalam 3 (tiga) periode yaitu sebelum dan hingga tahun 1995 (*the elementary stage*), periode sejak tahun 1995 sampai 1998 atau 1999 (*the experimental stage*) dan periode masa kini (*entrepreneurial stage*).³⁷

1. *The Elementary Stage* (sebelum dan hingga tahun 1995)

Sebelum 1995, hanya beberapa prosedur penyelesaian perselisihan sengketa yang diterapkan secara informal dalam konteks *online* tertentu. Hingga 1992, Internet sebagian besar berpusat di AS dan aktivitas komersial dilarang di bawah kebijakan penggunaan National Science Foundation yang dapat diterima negara itu. Jaringan ini digunakan terutama oleh akademisi untuk mengirim email dan berpartisipasi dalam listservs serta untuk bertukar file oleh orang-orang dengan keahlian teknis.³⁸

Pada tahun 1992 National Science Foundation membuat keputusan untuk mencabut larangannya terhadap aktivitas komersial berbasis internet sangat kontroversial dan sangat signifikan. Setelah penghapusan larangan itu, perselisihan yang terkait dengan perdagangan *online* mulai muncul. Pada tahun

³⁶ Ethan Katsh, "Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace," *Lex Electronica*, vol.10 n°3 (Hiver/Winter, 2006), h. 3.

³⁷ Rafal Morek, *Jurnal: "Regulation of Online Dispute Resolution: Between Law and Technology*, 2005. http://www.odr.info/cyberweek/Regulation%20of%20ODR_Rafal%20Morek.doc, diakses pada Minggu 12 Mei 2019, h. 9.

³⁸ *Ibid*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1994, misalnya, spam komersial pertama terjadi ketika dua pengacara mencoba merekrut klien untuk berpartisipasi dalam penipuan imigrasi. Beberapa bulan kemudian, Komisi Perdagangan Federal AS mengajukan kasus pertamanya atas penipuan *online*.³⁹

Pada priode ini tidak ada banyak pertikaian, tetapi ada beberapa yang sangat menarik dan patut diperhatikan. berbagai mekanisme *online* digunakan untuk menangani konflik-konflik ini, tetapi tidak ada lembaga penyelesaian perselisihan terorganisir yang dikhususkan untuk ODR.⁴⁰ Bahkan istilah ODR belum ditemukan.

2. *The Experimental Stage* (sejak tahun 1995-1998/1999)

Tahap kedua bertepatan dengan pertumbuhan Internet, khususnya sebagai media untuk perdagangan. Gagasan ODR muncul dari pertimbangan bahwa perselisihan akan berlipat ganda seiring dengan meningkatnya aktivitas *online*. Dengan demikian asal-usul ODR dilandasi pemikiran sederhana: semakin banyak transaksi *online*, semakin banyak perselisihan *online*. Dengan pertumbuhan jaringan, jenis-jenis perselisihan baru muncul, misalnya mengenai legalitas hubungan antar situs web, atau masalah kekayaan intelektual lainnya terkait dengan penggunaan dan penyalinan informasi. Bahkan semakin banyak Internet digunakan untuk tujuan apa pun, semakin banyak pula perselisihan yang muncul. Selama periode ini, pengakuan mulai tumbuh bahwa Internet memang membutuhkan beberapa institusi *online* yang fokus untuk mengatasi masalah

³⁹ Ethan Katsh, *Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace*, h. 3.

⁴⁰ Ethan Katsh and Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, h. 47.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang timbul dengan frekuensi yang semakin meningkat.

Eksperimen perintis dalam ODR selama fase ini sebagian besar disponsori oleh akademisi dan lembaga nirlaba. Berbagai proyek dirancang untuk memungkinkan mereka yang terlibat dalam perselisihan mendapatkan penyelesaian tanpa harus bertemu. Misalnya, dalam kasus pertama yang dimediasi oleh *Ombudsman Office Online*, sebuah proyek mediasi *online* di University of Massachusetts, seorang mediator *online* membantu seorang pemilik situs web individu menyelesaikan masalah dengan sebuah koran lokal yang mengklaim pelanggaran hak cipta.⁴¹

3. *Entrepreneurial Stage* (masa kini)

Periode sejak tahun 1998 adalah masa dimana industri ODR mulai muncul. Telah ada pengakuan oleh kepentingan pemerintah dan komersial bahwa sumber daya online dapat menjadi solusi bagi banyak masalah yang berasal dari lingkungan online. Tidak seperti tiga atau empat tahun sebelumnya, sekarang ODR lebih diterima dan memang diinginkan untuk menjadi pilihan pertama dalam proses penyelesaian perselisihan yang muncul dari kegiatan online. Selain itu telah diakui bahwa teknologi yang bekerja untuk menyelesaikan perselisihan online juga dapat digunakan secara efisien untuk perselisihan offline.⁴²

Meskipun membutuhkan biaya tinggi untuk membangun dan menerapkan sistem ODR, jumlah perusahaan yang menawarkan beberapa bentuk ODR terus bertambah. Konsekuensinya, menyimpulkan, telah ada pengakuan yang berkembang baik oleh kepentingan pemerintah maupun komersial bahwa sumber

⁴¹ *Ibid*

⁴² *Opcit*, h. 47-48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

daya online dapat menjadi solusi bagi banyak masalah yang berasal dari lingkungan online.⁴³

Adapun bentuk dari ODR adalah:

1) Online Negotiation

Adapun pengertian negosiasi dalam system penyelesaian sengketa melalui ODR, adalah:

“Negotiation, where parties try to work out their dispute between themselves without outside assistance. Negotiations happen all the time but online certain tool and techniques can provide structure to negotiations so that it’s easier to reach a better resolution in lesstime.”

Dalam penyelesaian sengketa melalui negosiasi secara *online* terdapat 2 pendekatan yang dapat dilakukan, antara lain:

- a) *Assisted Negotiation*
- b) *Automated Negotiation*

Bantuan negosiasi (*Assisted Negotiation*) yang disebut juga dengan *enhanced negotiation* atau *technologically facilitated negotiation* dengan metoda ini para pihak akan dibantu untuk mencapai kesepakatan melalui komunikais secara langsung dengan menggunakan *the aid of threaded message board system*, metoda penyimpanan data, pengaturan alat untuk pertemuan secara *online*, dan alat teknologi informasi lainnya selain *e-mail*.

Assisted Negotiation merupakan metoda yang paling mudah dari

⁴³ *Opcit*, h. 11.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ODR, karena para pihak yang bersengketa dapat bernegosiasi secara langsung melalui media *online* yang disediakan. Selain itu, komunikasi antara para pihak yang bersengketa dilakukan melalui media dan peraturan-peraturan yang sudah ditentukan oleh *provider*. *Provider* dari metoda ini, seperti: *square trade, online confidence, ECODIR, online resolution, resolution forum, and the claim room*.

Negosiasi secara otomatis (*Automated Negotiation*) merupakan perkembangan dari *Online Despute Resolution*, yang mana proses penyelesaian sengketa seluruhnya dikendalikan secara otomatis melalui *software*. Metoda *Automated Negotiation* atau yang dikenal dengan *blind- bidding negotiation* ini melibatkan para pihak untuk menggambarkan cakupan sengketa dan menyampaikan penawaran serta permintaan dalam bentuk penyelesaian tawar-menawar melalui computer yang terjamin keamanannya, yaitu dengan *password* yang dilindungi dan *webbased platform*. Metoda ini merupakan salah satu metoda yang banyak tersedia, dan banyak digunakan dalam penyelesaian sengketa asuransi. *Provider* dari *Automated negotiation*, misalnya: *ClickNsettle, Cybersettle, Intersettle, e-settle.co.uk, MARS, Settlement Online, WeCansettle, The Claim Room, WebMediate and Dispute Manager*.⁴⁴

2) Online Mediation

Mediasi merupakan suatu penyelesaian sengketa berdasarkan perundingan yang melibatkan pihak ketiga, atau yang dikenal dengan

⁴⁴ Moch. Basarah, *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional Dan Modern (Online)*, h.114-115.



mediator, untuk membantu para pihak yang bersengketa untuk mencari penyelesaian sengketa, yang mana mediator tidak mempunyai kewenangan untuk membuat keputusan selama proses perundingan berlangsung. Oleh karena itu, dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi, pihak ketiga merupakan pihak yang bersifat netral. namun berperan serta secara aktif sebagai perantara suatu penyelesaian sengketa antara para pihak. Tugas utama seorang mediator adalah untuk membantu para pihak mengadakan pembicaraan, bukan sebagai pembuat keputusan.

Proses penyelesaian sengketa melalui mediasi secara *online* tidak berbeda jauh dengan penyelesaian sengketa melalui mediasi secara tradisional. Perbedaannya adalah pada pemanfaatan teknologi. Pemanfaatan teknologi yang dimaksud bukanlah sebatas penggunaan *e-mail* untuk melakukan diskusi oleh karena mediator tradisional juga sudah dapat menggunakan *e-mail* dalam proses penyelesaian sengketa.

Pada mediasi *online*, provider menyediakan alat komunikasi yang dapat mengintegrasikan *e-mail* dengan alat komunikasi lainnya, seperti electronic conference, *online* chat, video conferencing, faximile, dan telepon. Bahkan beberapa provider dapat mengatur pertemuan para pihak secara langsung apabila diperlukan dan kondisi yang memungkinkan. Selain itu, perbedaan utama antara penyelesaian sengketa melalui mediasi secara tradisional dan online, adalah dalam penyelesaian sengketa mediasi secara tradisional para pihak memiliki hubungan yang berkelanjutan. Hubungan ini merupakan harapan dari para pihak, oleh karenanya mereka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



memelihara hubungan berkelanjutan ini dengan baik dengan jalan memilih cara penyelesaian sengketa melalui mediasi. Namun, dalam penyelesaian sengketa mediasi online umumnya para pihak sebelumnya tidak mempunyai hubungan yang berkelanjutan, pilihan penyelesaian sengketa melalui mediasi online dilakukan para pihak karena mereka tidak perlu hadir secara langsung (face to face), biayanya murah dan dapat diakses di mana saja. Selain itu penyelesaian sengketa mediasi online hanya didasarkan atas komunikasi secara tertulis melalui sistem password yang dilindungi. Dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi online dikenal bentuk mediasi klasik yang disebut three room procedure.

Dalam bentuk mediasi ini mediator berbicara dengan salah satu pihak dalam suatu ruangan rahasia yang terpisah dan setelah itu para pihak merundingkannya kembali dalam ruangan yang ketiga. Three room procedure ini dapat disimulasikan dalam dunia nyata melalui tiga password yang dilindungi dengan chatrooms. Dalam metoda mediasi Three room procedure, tahap pertama untuk memulai proses penyelesaian sengketa dengan mediasi adalah menampung permasalahan para pihak. Kemudian berdasarkan masalah tersebut, mediator akan menyampaikan informasi kepada para pihak dan meminta kesiapannya untuk menjadi bagian dalam penyelesaian sengketa tersebut. Biasanya kesepakatan penyelesaian sengketa dengan mediasi ini telah disiapkan, dan akan ditandatangani para pihak, jika penyelesaian sengketa dengan mediasi berjalan dengan sukses, maka para pihak akan menandatangani perjanjian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



penyelesaian sengketa. Setelah proses mediasi selesai dan sukses, mediator dapat memberi rekomendasi akhir kepada para pihak, tetapi rekomendasi ini sifatnya tidak mengikat. Karena alasan ini, penyelesaian sengketa melalui mediasi dapat dikatakan sebagai proses penyelesaian sengketa secara fakultatif. Para pihak dapat mengambil jalannya masing-masing setiap saat sebelum perjanjian penyelesaian sengketa ditandatangani.⁴⁵

3) Online Arbitration

Selain negosiasi dan mediasi online, dalam ODR dapat digunakan penyelesaian sengketa melalui arbitrase. Proses penyelesaian sengketa melalui arbitrase lebih formal jika dibandingkan dengan metoda penyelesaian sengketa lainnya yang bersifat extra judicial. Arbiter dapat mengeluarkan keputusan yang mengikat berdasarkan pertimbangan dan bukti-bukti yang diajukan para pihak. Dalam arbitrase online proses dengar pendapat, pengajuan bukti-bukti, dan sebagainya didasarkan pada dokumen tertulis, jika diharuskan adanya pertemuan face to face maka dapat digunakan fasilitas video conferencing. Secara umum, penyelesaian sengketa melalui arbitrase secara online lebih rumit jika dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa lainnya, seperti negosiasi dan mediasi online. Proses arbitrase online berlangsung melalui tahapan yang berbeda satu lainnya, meliputi: persetujuan/ kesepakatan, pemilihan proses, penyajian permasalahan, penyangkalan, pertimbangan, dan putusan. Sama halnya dengan arbitrase online yang juga menggunakan

⁴⁵ *Ibid*, h.115-118.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



jasa pihak ketiga yang netral sebagai pembuat keputusan. Hanya saja, di dalam arbitrase online terdapat pihak keempat (the fourth party) yaitu teknologi yang membantu arbiter dalam melaksanakan tugasnya. Adapun pengertian arbitrase online adalah:

“Arbitration, where parties make their case to a neutral party who does have decision making authority. Arbitration works like a courtroom, the arbitrator is like a judge, and after hearing both sides renders a decision. This decision can be either binding or non-binding, depending on what the parties agree to before take arbitration take place.”

Berdasarkan pengertian tersebut, maka putusan arbitrase dapat bersifat binding atau non-binding tergantung kepada kesepakatan para pihak sebelum putusan itu dilaksanakan. Dengan demikian, arbitrase online terbagi menjadi 2 bentuk yaitu: arbitrase yang mengikat dan arbitrase yang tidak mengikat. Bentuk arbitrase yang tidak mengikat (non-binding arbitration), terbagi lagi menjadi 2 bentuk, yaitu: pertama optionally binding dan kedua truly namun optionally binding berdasarkan kesepakatan para pihak dapat bersifat mengikat. Sedangkan truly non-binding tidak dapat menghasilkan suatu putusan yang mengikat. Dalam arbitrase online, terdapat beberapa hal yang sangat penting untuk diperhatikan, antara lain: Perjanjian arbitrase, prosedur arbitrase, dan putusan arbitrase.⁴⁶

⁴⁶ *Ibid* h.118-120.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang menyebabkan besarnya potensi sengketa *E-Commerce* antara lain:
 - a. Dalam transaksi Elektronik sering kali tidak sesuai dengan Undang-undang No. 11 Tahun 2008 dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya disingkat UU ITE) dan Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya disingkat PP PSTE).
 - b. Karena sifat internet yang tidak mengenal batas negara dan tidak bisa dikontrol, maka permasalahan yang timbul dalam hal penge-naan pajak terhadap *e-commerce* cukup rumit, diantaranya: siapa yang berhak memungut pajak? Jika terjadi transaksi baik barang atau jasa lintas negara, maka siapa yang berhak memungut pajak menjadi tidak jelas.
 - c. Karena sifat internet yang tidak bisa dikon-trol dan memungkinkan anonimitas, maka akan sangat sulit untuk melacak transaksi yang terjadi. Walaupun ada pihak yang ingin mengetahuinya seperti



- pemerintah sebagai pemungut pajak, ada masalah lain di belakangnya yaitu tidak adanya bukti transaksi secara fisik sebagai bukti audit
- d. Tidak adanya Undang-undang global mengatur Internet yang merupakan sarana informasi global sampai saat ini belum mempunyai perangkat peraturan yang diterima oleh semua pengguna. Hal ini disebabkan adanya perbedaan undang-undang yang bersifat lokal.
2. Online Dispute Resolution sendiri memiliki 3 bentuk penyelesaian sengketa yaitu online negotiation, online mediation, dan online arbitration. Perbedaan antara ODR dan Alternative Dispute Resolution (ADR) terletak pada pelaksanaannya yang dilakukan secara online. Konsep ODR memang belum diatur secara rinci dan tegas, namun bukan berarti ODR tidak dapat diperlakukan di Indonesia, karena Indonesia memberikan kebebasan berkontrak dan kebebasan untuk memilih forum penyelesaian sengketa mana yang akan dipakai untuk menyelesaikan sengketanya. Hal ini dapat dilihat pada Pasal 1338 KUH Perdata dan pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Selain itu dalam Pasal 5 ayat (3) PERMA No. 1 tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan terdapat isyarat bahwa pelaksanaan mediasi online dapat dilakukan. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, celah untuk melakukan arbitrase online dapat dilihat dari ketentuan pada Pasal 4 ayat (3). Dokumen elektronik dan sahnya suatu dokumen serta tanda tangan elektronik, telah diatur dalam Undang-Undang ITE Pasal 5.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



B. Saran

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Pesatnya era *digital* menyebabkan banyaknya transaksi online yang bahkan melewati lintas batas negara. Tidak menutup kemungkinan bahwa kedepannya warga Indonesia akan memilih menyelesaikan sengketa mereka menggunakan ODR mengingat pelaksanaannya jauh lebih sederhana dan murah. Oleh sebab itu, hendaknya para pencipta Aplikasi dapat membuat provider ODR dengan standar keamanan yang memadai berbasis di Indonesia.
2. Bagi Pemerintah hendaknya segera mengesahkan Draft Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dan membuat regulasi secara khusus yang mengatur mengenai ODR. Serta merevisi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa untuk memberikan dasar dan kepastian hukum bagi penerapan ODR di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU

- Amriani, Nurnaningsih. *Mediasi (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan)* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012)
- ASEAN, *ASEAN Economic Community Blueprint 2008* (Jakarta: ASEAN Secretariat, 2008)
- Kash, Ethan. "Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace," *Lex Electronica*, vol.10 n°3 (Hiver/Winter, 2006)
- Laela Fakhriah, Efa. *Bukti Elektronik Dalam Pembuktian Perdata*, Bandung: PT Alumni, 2011
- Margono, Suyud. *Penyelesaian Sengketa Bisnis Alternative Dispute Resolutions (ADR)* (Bogor: GhaliaIndonesia, 2010)
- Marilyn Greenstein and Miklos Vasarhelyi, *Electronic Commerce* (New York: McGraw Hill, 2002)
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perikatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1990)
- Nasution, Bahder Johan. *Metode Penelitian Ilmu Hukum* (Bandung: CV Mandar Maju, 2008)
- Prof. Drs. C.S.T. Kansil, SH dan Christine S.T. Kansil, S.H., M.H., *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Di Indonesia edisi Kedua*, Sinar Grafika, 2002
- Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013
- Safullah, Muhammad. *Mediasi dalam Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia* (Semarang: Walisongo Press, 2009)
- Salam H.S dkk, *Perancangan Kontrak & Memorandum of Understanding (MoU)* (Jakarta: Sinar Grafika, 2007)
- Sembiring, Jimmy Jose. *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan* (Jakarta: Visi Media, 2011), h. 16.
- Siburian, Paustinus. *Arbitrase Online (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdagangan Secara Elektronik)* (Jakarta: Djembatan, 2004)
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, (Rajawali Pers, Jakarta, 2001)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Suparman, Eman. *Pilihan Forum Arbitrase dalam Sengketa Komersil untuk Penegakan Keadilan*(Jakarta: Tatanusa, 2004)

Triwulan Tutik, Titik. *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional* (Jakarta: Kencana, 2008)

Widjaja, Gunawan. *Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Jakarta: Rajawali Press, 2001)

Yudha Hernoko, Agus. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*, Jakarta: Kencana, 2010, h. 108.

Zainuddin Ali, *Metode penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2013)

2. INTERNET

Andina Librianty, *Ketimbang Sibuk Bersaing, Shopee Utamakan Layanan Konsumen*,<http://tekno.liputan6.com> diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 01:02.

ASEAN, “Consumer Protection”, <https://asean.org/asean-economic-community/sectoral-bodies-under-the-purview-of-aem/consumer-protection/>

Dirugikan Online Shop Pemerintah Sudah Saatnya Mengesahkan Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) Tentang Perdagangan Elektronik Yang Menjadi Payung Teknis Untuk Operasional Belanja Online, www.hukumonline.com

Fadhly Fauzi Rahman, *Transaksi E-Commerce RP 250 T, Mendag: RI Punya Kekuatan Perdagangan Digital Global*, <https://finance.detik.com> diakses pada tanggal 07 September 2019 pukul 00:45

[https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik#:~:text=E%2Dcommerce%20pertama%20kali%20diperkenalkan,halaman%2Dweb%20\(web%20site\).&text=Istilah%20perdagangan%20elektronik%22%20telah%20berubah%20sejalan%20dengan%20waktu](https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik#:~:text=E%2Dcommerce%20pertama%20kali%20diperkenalkan,halaman%2Dweb%20(web%20site).&text=Istilah%20perdagangan%20elektronik%22%20telah%20berubah%20sejalan%20dengan%20waktu) diakses jam 7.59 rabu 20 mei 2020

<https://wisnucreation.wordpress.com/2011/04/04/pengertian-audit-trail/>

Agus Yozami, *Rujukan Aturan Perundang-Undangan Bagi Konsumen Yang*

3. JURNAL

Acari Didi. Universitas Gadjah Mada *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia 2000 Business Law Review*, Vol. 3, No. 1 (2017)

Ethan Katsh and Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace* (San Francisco: Jossey-Bass, 2001)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fayyhi Eko Nugroho, *Perancangan Sistem Informasi Penjualan Online Studi Kasus Tokoku*, Jurnal Simetris Vol. 7 No 2 November, Tangerang: Universitas Muhammadiyah Tangerang, 2016

Gagah Satria Utama, "Online Dispute Resolution: A Revolution In Modern Law Practice,"

Hetty Hassanah, "Penyelesaian Sengketa Perdagangan Melalui Arbitrase secara Elektronik (Arbitrase Online) berdasarkan Undang- Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa," *Jurnal Wawasan Hukum*, Vol. 22 No. 01

<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-palim0d249692cafull.pdf>

[http://www.odr.info/cyberweek/Regulation%20of%20ODR_Rafal%](http://www.odr.info/cyberweek/Regulation%20of%20ODR_Rafal%20Morek)

Pablo Cortés, "What is Online Dispute Resolution?," *CSLS Oxford* (Oktober, 2011)

Rafal Morek, *Jurnal: "Regulation of Online Dispute Resolution: Between Law and Technology,2005.*



RIWAYAT HIDUP PENULIS

DANIEL S SIMAMORA lahir tanggal 21 November 1994 di Hutaimbaru Kec.Siempat Nempu Kabupaten Dairi Sumatera Utara. Lahir dari pasangan Bapak KOSTER SIMAMORA dan Ibu Maria Sihombing dan merupakan anak ke enam dari 6 bersaudara. Mengawali pendidikan dan tamat dari SDN 033913 Kalang Baru Desa Kecamatan Sidikalang. Pada tahun Tahun 2006 lanjut masuk SMP dan lulus di SMP Negeri 1 SIDIKALANG tahun 2009. Pada tahun 2009 melanjutkatingkat atas di SMA ST. PETRUS dan SMA BUKIT CAHAYA dikota SIDIKALANG dan lulus tahun 2012 dan masuk perguruan tinggi tahun 2013 melalui jalur SNMPTN (Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri) dan masuk di UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU dengan jurusan ILMU HUKUM dan lulus dengan konsentrasi HUKUM BISNIS tahun 2020.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.