

## ARBITRASE ONLINE DALAM PENYELESAIAN SENGKETA BUSINESS SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN

**Dian Rubiana Suherman**

Alumni Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Unisba

e-mail : [dianrubiana@gmail.com](mailto:dianrubiana@gmail.com)

**Abstrak** - Arbitrase online dapat menjadi jalan tengah ketika terjadi sengketa *e-commerce* terutama yang bersifat lintas batas, karena Indonesia telah memiliki perangkat aturan yang mendukung pemberlakuan arbitrase online sebagai mekanisme penyelesaian sengketa *e-commerce*, dan adanya dorongan dari Presiden melalui Instruksi Presiden Nomor 74 tahun 2017 tentang Peta Jalan Sistem Perdagangan Nasional Berbasis Elektronik (Road Map *E-commerce*) Tahun 2017-2019. Penelitian ini dibuat sebagai upaya pemenuhan hak konsumen untuk mendapatkan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang patut sesuai dengan yang diamanatkan dalam Pasal 4 huruf (e) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan yuridis normatif yaitu dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Simpulan yang dapat diambil adalah bahwa arbitrase online sudah dapat dilaksanakan di Indonesia sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa *business to consumer e-commerce*.

**Kata Kunci** : Arbitrase Online, *E-commerce*, Klausula Baku, Perlindungan Konsumen.

**Abstract** - Online arbitration can be a middle ground when *e-commerce* disputes occur, especially those that are cross-border in nature, because Indonesia already has a set of rules that support the implementation of online arbitration as a mechanism for resolving *e-commerce* disputes, and there is encouragement from the President through Presidential Instruction Number 74 of 2017 concerning Roadmap for Electronic-Based National Trading System (Road Map *E-commerce*) for 2017-2019. This research was made as an effort to fulfill the consumer's right to obtain an appropriate consumer dispute resolution mechanism by what was mandated in Article 4 letter (e) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. In this study, the authors used a normative juridical approach that is by examining library materials or secondary data. The conclusion that can be taken is that online arbitration can already be carried out in Indonesia as one of the *business to consumer e-commerce* dispute resolution mechanisms.

**Keywords**: Online Arbitration, *E-commerce*, Standard Clause, Consumer Protection.

### A. PENDAHULUAN

*Electronic Commerce* atau disingkat *e-commerce*, adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur

(*manufactures*), *services providers*, dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer networks*), yaitu Internet. *E-commerce* sudah meliputi

seluruh spektrum kegiatan komersial (Sutan Remy Sjahdeini, 2001). *E-Commerce* memungkinkan kemudahan dalam bertransaksi antar pebisnis atau antara pebisnis dengan konsumen di Indonesia dan juga di luar Indonesia. *E-commerce* memungkinkan pebisnis di Indonesia menjalin hubungan bisnis dengan mitranya di luar negeri. Demikian juga sebaliknya, konsumen di Indonesia dengan mudah mendapatkan barang atau jasa yang diinginkannya dari luar negeri. Transaksi dalam *e-commerce* kebanyakan dilakukan secara *online*, baik antar pebisnis maupun antara pebisnis dan konsumen (Paustinus Siburian, 2004).

Undang-undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya (Pasal 1 angka (2) UU No.19/2016). Sementara dalam studi yang dilakukan WTO disebutkan bahwa, *Electronic Commerce may be simply defined as the production, advertising, sale, and distribution of products via telecommunication networks* (Edmond

Makarim, 2003). Beberapa upaya internasional dalam memformulasikan aturan yang berkaitan dengan *e-commerce* telah dimulai oleh beberapa organisasi internasional seperti, UNCTAD (*United Nation Conference on Trade and Development*), UNCITRAL (*United Nations Commission on International Trade Law*), OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*), dan WTO (*World Trade Organization*) (Ade Maman Suherman, 2005).

Arbitrase sebagai salah satu mekanisme dari alternatif penyelesaian sengketa (*alternative dispute resolution*) di forum internasional maupun nasional, kini telah berkembang dan dijadikan cara utama penyelesaian sengketa dibidang bisnis. Kalau kita teliti Pasal 33 Piagam Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB), tampak bahwa mekanisme penyelesaian sengketa secara damai dapat pula diterapkan pada cara-cara penyelesaian sengketa (dan ketidaksefahaman) dibidang publik, dimana pihak-pihaknya adalah negara atau institusi publik. Jadi dapat dikatakan bahwa sengketa atau ketidaksefahaman itu, apakah sengketa bisnis maupun publik, dapat saja

diselesaikan melalui arbitrase dan mekanisme alternatif penyelesaian sengketa lainnya (Paustinus Siburian, 2004). Forum arbitrase biasanya dipilih oleh pengusaha-pengusaha asing karena mereka kurang mengenal sistem hukum di Indonesia dan kurang paham formalitas-formalitas acara berperkara dan lain sebagainya (Sudargo Gautama, 1986).

Dunia dagang, terutama internasional ragu untuk berperkara di hadapan badan-badan peradilan. Ini berlaku untuk tiap sistem negara, baik negara yang maju maupun masih berstatus negara berkembang. Para pedagang umumnya takut untuk berperkara bertahun-tahun lamanya. Keadaan ini dirasakan di semua negara. Tetapi lebih-lebih lagi, dalam keadaan sistem peradilan di Indonesia. Berperkara bisa berlarut-larut, artinya bisa bertahun-tahun lamanya (Sudargo Gautama, 1999).

Berbagai macam alasan mengapa orang-orang memilih forum arbitrase sebagai cara penyelesaian sengketa privat diantaranya (Eman Suparman, 2004) :

1. Kebebasan, Kepercayaan dan Keamanan;
2. Keahlian (*expertise*);

3. Cepat dan Hemat Biaya;
4. Bersifat Rahasia;
5. Pertimbangan putusan arbitrase lebih bersifat privat;
6. Kecenderungan yang Modern;
7. Putusan arbitrase final dan mengikat.

Berdasarkan definisi yang diberikan dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase, Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada Perjanjian Arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Arbitrase *online* didefinisikan sebagai metode penyelesaian sengketa yang mencakup semua kegiatan arbitrase, termasuk pengiriman ke sidang arbitrase dan semua prosesnya, berlangsung di Internet melalui *networks*, *e-mail*, obrolan group, atau konferensi *online* (Armağan Ebru, 2007). Dengan memiliki keuntungan yang sama dengan ADR (*Alternative Dispute Resolution*), keuntungan dari ODR (*Online Dispute Resolution*) dapat diterapkan ke segala jenis sengketa. Sengketa kekayaan

intelektual, klaim asuransi, dan persoalan *e-commerce business-to-business* (B2B) dan *business-to-customer* (B2C) cocok dengan kemampuan dari ODR tersebut (Colin Rule, 2002).

Arbitrase *online* dalam bahasan-bahasan asing sering juga disebut dengan *Online Dispute Resolution* (ODR). ODR pada awalnya dikenal sebagai *online-ADR* dan dimaksudkan untuk menjadi persamaan berbasis jaringan (*online*) dari proses tatap muka penyelesaian sengketa secara *offline*, seperti negosiasi, mediasi dan arbitrase. ODR berusaha untuk meniru proses tradisional tetapi dari jarak jauh (Orna Rabinovich-Einy & Ethan Katsh, 2014).

Semakin berkembangnya internet memungkinkan penyelesaian sengketa secara online. Terdapat beberapa keuntungan dalam penyelesaian sengketa secara online yang mengintegrasikan penggunaan *e-mail* dan situs web (*websites*) sebagai sarana dalam proses penyelesaian sengketa antara lain (Solikhah, 2009):

- a. Penghematan waktu dan uang.
- b. Bagi para konsumen yang menghindari biaya besar

dalam penyelesaian sengketa, tentu akan lebih mudah menerima penyelesaian sengketa secara elektronik karena mereka dapat mengerjakannya sendiri dengan fasilitas komputer yang dimiliki;

- c. Para pihak yang menggunakan akses internet lebih yakin dalam menghadapi proses yang akan dijalannya, sebab mereka dapat dengan mudah mengontrol dan merespon apa yang terjadi dalam proses;
- d. Jika para pihak enggan melakukan tatap muka, dapat menghindari pertemuan dengan pihak lawannya. Para pihak dapat menghindarkan diri dari perasaan takut akan diintimidasi dalam proses. Hal ini merupakan persoalan psikologis;
- e. Keuntungan lainnya yang mungkin didapatkan oleh pihak lain, seperti vendor *software* (pembuat software).

Sejak beberapa tahun lamanya, nama Indonesia kurang begitu baik di

dunia internasional mengenai pengakuan dan pelaksanaan putusan arbitrase internasional. Hal ini berlangsung baik sebelum maupun setelah adanya Undang-Undang No. 30/1999. Pandangan negatif dunia internasional demikian sejak dahulu hingga sekarang sering dikemukakan baik dalam penerbitan-penerbitan internasional mengenai arbitrase maupun dalam berbagai konferensi internasional diberbagai negara yang membahas masalah-masalah yang menyangkut arbitrase internasional. Dalam konferensi internasional yang diselenggarakan oleh ICCA (*International Council for Commercial Arbitration*) di Singapura beberapa waktu lalu (2012) yang dihadiri oleh kurang lebih 900 peserta dari berbagai negara dalam salah satu dokumen konferensi tercantum kalimat yang menyatakan bahwa Indonesia adalah negara yang tidak bersahabat (*unfriendly*) terhadap arbitrase internasional (Hussey Umar, 2013). Efektivitas arbitrase *online* dalam penyelesaian sengketa di Indonesia masih menimbulkan permasalahan. Pengadilan belum memberikan penghargaan yang layak pada arbitrase, sehingga ketentuan dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif

Penyelesaian Sengketa, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 No. 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3872 (selanjutnya disebut dengan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999) tidak dapat diterapkan di dunia maya. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 sesungguhnya sudah sangat maju dengan memungkinkan penggunaan sarana elektronik untuk penyelesaian sengketa (Paustinus Siburian, 2004). Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat bahwa pada tahun 2017 total pelanggan sementara pengguna internet di Indonesia telah mencapai 143 juta pengguna (APJII, 2017). Membludaknya pemakai fasilitas internet tersebut sangat membuka peluang akan terjadinya sengketa antara pengguna jasa internet, di mana sengketa itu terjadi di dalam lalu-lintas komunikasi elektronik secara *online*. Misalnya terjadi sengketa mengenai perdagangan secara *online* atau yang bisa disebut dengan *e-commerce* (Meria Utama, 2010).

Perlindungan dan pemenuhan hak-hak konsumen merupakan salah satu hal yang paling banyak dibahas dan merupakan salah satu faktor dibentuknya

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu hak konsumen adalah hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang patut, seperti yang disebutkan dalam Pasal 4 huruf (e) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu hak konsumen tersebut dalam prakteknya dirasa masih kurang terrealisasi karena adanya klausul baku yang sudah ditentukan oleh para pengusaha (atau perusahaan dibidang *e-commerce*) tentang mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat atau harus dilakukan ketika terjadi sengketa.

Apabila dihubungkan dengan *e-commerce*, perjanjian baku pada kenyataannya sudah diterapkan dalam setiap kegiatan *e-commerce*. Pihak penyedia (*provider*) atau perusahaan *e-commerce* yang biasanya berada pada posisi sebagai penjual telah menentukan ketentuan-ketentuan yang berlaku ketika konsumen hendak membeli barang dan/atau jasa dari perusahaan *e-commerce* tersebut. Konsumen diberikan pilihan untuk menyetujui setiap ketentuan-ketentuan yang akan berlaku

sebelum konsumen membeli barang dan/atau jasa yang ditawarkan atau konsumen dapat menolak dan tidak dapat membeli barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pihak perusahaan *e-commerce* tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana arbitrase *online* jika diterapkan sebagai mekanisme penyelesaian sengketa *business-to-customers e-commerce* ?
2. Bagaimana peluang penerapan arbitrase *online* sebagai mekanisme penyelesaian sengketa *business-to-customer e-commerce* sebagai wujud perlindungan terhadap konsumen ?

## B. PEMBAHASAN

Arbitrase menurut peraturan perundang-undangan Indonesia yang diatur dalam Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase

yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Sedangkan menurut WIPO (*World Intellectual Property Organization*), arbitrase adalah langkah dimana suatu sengketa diajukan, atas persetujuan para pihak, kepada satu atau lebih arbiter yang memberikan keputusan mengikat atas sengketa tersebut.

Di Indonesia dasar hukum mengenai arbitrase telah melalui beberapa perkembangan dan perubahan, diawali dengan pengaturan di dalam Pasal 615 s/d Pasal 651 RV (*Reglement op de Bergerlijke Rechtsvordering*) (Munir Fuady, 2003), Pasal 377 HIR (*Herzien Inlandsch Reglement*) dan Pasal 705 RBG (*Reglement Buiten Govesten*), Keppres No. 34 Tahun 1981 tentang pengesahan ratifikasi Konvensi New York 1958, hingga Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah aturan utama mengenai Arbitrase yang saat ini digunakan di Indonesia. Undang-undang ini mengatur penyelesaian sengketa atau

beda pendapat antar para pihak dalam suatu hubungan hukum tertentu yang telah mengadakan perjanjian arbitrase yang secara tegas menyatakan bahwa semua sengketa atau beda pendapat yang timbul atau yang mungkin timbul dari hubungan hukum tersebut akan diselesaikan dengan cara arbitrase atau melalui alternatif penyelesaian sengketa (Pasal 2 UU No.30/1999). Arbitrase yang diatur dalam Undang-undang ini merupakan cara penyelesaian suatu sengketa di luar peradilan umum yang didasarkan atas perjanjian tertulis dari pihak yang bersengketa. Tetapi tidak semua sengketa dapat diselesaikan melalui arbitrase, melainkan hanya sengketa mengenai hak yang menurut hukum dikuasai sepenuhnya oleh para pihak yang bersengketa atas dasar kata sepakat mereka.

Arbitrase *online* didefinisikan sebagai metode penyelesaian sengketa yang mencakup semua kegiatan arbitrase, termasuk pengiriman ke sidang arbitrase dan semua prosesnya berlangsung di Internet melalui *networks*, *e-mail*, obrolan group, atau konferensi *online* (Armağan Ebru, 2007). Dengan memiliki keuntungan yang sama dengan ADR (*Alternative Dispute Resolution*),

keuntungan dari ODR (*Online Dispute Resolution*) dapat diterapkan ke segala jenis sengketa. Sengketa kekayaan intelektual, klaim asuransi, dan persoalan *e-commerce business-to-business* (B2B) dan *business-to-customer* (B2C) cocok dengan kemampuan dari ODR tersebut (Colin Rule, 2002).

Arbitrase *online* merupakan sebuah perkembangan dari munculnya teknologi-teknologi baru yang mungkin dan mendukung bagi perkembangan arbitrase *online*. Sejauh ini, karena arbitrase online masih dapat dikatakan sebagai penemuan baru maka belum ada aturan atau hukum tertulis yang khusus mengatur secara eksplisit mengenai arbitrase online. Tapi, apabila diteliti lebih dalam, Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dirasa sudah cukup mendukung keabsahan dari mekanisme dan putusan arbitrase *online*.

Pasal 4 ayat (3) Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyatakan :

“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.”

Dapat diartikan bahwa proses beracara suatu arbitrase dapat dilakukan dalam bentuk *e-mail* (surat elektronik) ataupun dengan media komunikasi lainnya. Lebih lanjut, Pasal 31 ayat (1) pada bab Acara Arbitrase dalam undang-undang yang sama dikatakan bahwa :

“Para pihak dalam suatu perjanjian yang tegas dan tertulis, bebas untuk menentukan acara arbitrase yang digunakan dalam pemeriksaan sengketa sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-undang ini.”

Pasal tersebut dapat diartikan bahwa para pihak bebas dan berhak untuk menentukan prosedur beracara arbitrase yang akan digunakan dalam pemeriksaan sengketa sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang tersebut.

Selain peraturan perundang-undangan nasional tersebut di atas yang sudah bersifat dan berlaku sebagai hukum positif yang harus ditaati, dalam hal ini OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*) telah memberikan pedoman umum mengenai



perlindungan terhadap konsumen dalam perdagangan elektronik (*e-commerce*). OECD memberikan rekomendasi (*guidelines*) yang mengatakan bahwa setiap konsumen harus memiliki akses terhadap mekanisme ADR (*Alternative Dispute Resolution*), termasuk sistem penyelesaian sengketa *online*, untuk memfasilitasi penyelesaian klaim atas transaksi *e-commerce*, dengan perhatian khusus pada transaksi bernilai rendah atau lintas batas. Meskipun mekanisme semacam itu dapat didukung secara finansial dengan berbagai cara, strategi tersebut harus dirancang untuk memberikan penyelesaian sengketa secara objektif, tidak memihak, dan konsisten, dengan hasil individual terlepas dari pengaruh pihak-pihak yang memberikan dukungan finansial atau dukungan lainnya.

Di pasar online (*marketplace*) lintas batas, pihak-pihak yang berlokasi di berbagai belahan dunia membuat kontrak dengan satu sama lain hanya dengan mengklik mouse (perangkat komputer). dalam lingkungan virtual ini, di mana kegiatan terjadi di antara orang asing, potensi kesalahpahaman, kesalahan dan penipuan bertambah. Namun, proses beracara atas sengketa yang timbul dari

*e-commerce* ini tidak mudah, memakan waktu dan mahal karena rendahnya nilai transaksi dan jarak fisik antara para pihak. lebih jauh lagi, pengadilan mungkin kekurangan sumber daya dan keahlian untuk bersaing dengan pertumbuhan sengketa lintas batas yang timbul dari *e-commerce* yang pernah muncul (Pablo Cortes, 2011).

Kegiatan *e-commerce* di Indonesia pun tidak dapat dipungkiri sedang berada dalam kondisi yang sangat maju, sudah banyak perusahaan-perusahaan *e-commerce* dalam negeri yang sudah sangat berkembang. Hal tersebut juga didorong oleh semakin banyaknya konsumen yang tertarik dan beralih untuk menggunakan layanan *e-commerce*. Hal ini tercatat dengan adanya lebih dari 10 perusahaan *e-commerce* dalam negeri yang beroperasi dan lebih dari 100 juta konsumen yang mengunjungi situs-situs *e-commerce* tersebut. Dengan cukup besarnya angka tersebut tentu saja peluang terjadinya sengketa akan semakin besar seiring dengan semakin banyaknya kegiatan jual-beli melalui media elektronik.

Sengketa-sengketa yang terjadi dalam kegiatan *e-commerce* tentu saja terdapat aspek-aspek hukum yang

bersifat *borderless* dan *transnational*, karena perusahaan *e-commerce* dan konsumen bisa berada di tempat dan wilayah hukum yang berbeda. Dengan kesulitan-kesulitan tersebut tentu saja diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat menguntungkan kedua belah pihak, khususnya konsumen. Disatu sisi pengusaha *e-commerce* memerlukan kelancaran waktu, biaya, dan juga integritas terkait nama perusahaannya, sedangkan disisi lain, konsumen memerlukan perlindungan atas haknya untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut seperti yang ditegaskan dalam pasal 4 huruf e Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, Presiden Republik Indonesia mendorong penerapan penyelesaian sengketa berbasis online (*online dispute resolution*) untuk sengketa *e-commerce* melalui Program untuk Membangun Kepercayaan Konsumen dalam Peraturan Presiden Nomor 74 tahun 2017 tentang Peta Jalan Sistem Perdagangan Nasional Berbasis Elektronik (*Road Map E-commerce*) Tahun 2017-2019.

## C. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

UNCTAD (*United Nations Conference on Trade and Development*) telah menyerukan kepada para anggotanya untuk mulai mengembangkan mekanisme-mekanisme alternatif penyelesaian sengketa khususnya sengketa yang melibatkan konsumen sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen secara global. Dalam hal ini Indonesia telah mengeluarkan aturan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa alternatif berupa Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Penulis menyimpulkan bahwa Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tersebut sudah cukup mengatur mengenai legalitas pemberlakuan *Online Dispute Resolution* (ODR) ataupun arbitrase online di Indonesia yang juga didukung oleh Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peluang pemberlakuan *Online Dispute Resolution* (ODR) dan juga arbitrase online sebagai mekanisme penyelesaian sengketa *business-to-consumer e-commerce* di Indonesia dapat terapkan. Pertama, karena peraturan perundang-

undangan di Indonesia sudah cukup mengatur dengan adanya Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa serta Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai dasar pemberlakuannya. Kedua, perkembangan teknologi komunikasi dan juga jaringan telekomunikasi khususnya jaringan internet di Indonesia sudah cukup mendukung pemberlakuan ODR dan juga arbitrase online, dan juga tingkat kemahiran masyarakat Indonesia dalam menggunakan teknologi komunikasi saat ini dapat dikatakan cukup untuk menggunakan mekanisme tersebut.

## 2. Saran

Diperlukan peraturan perundang-undangan khusus terkait pemberlakuan *Online Dispute Resolution* (ODR) termasuk di dalamnya arbitrase *online* sebagai mekanisme penyelesaian sengketa sebagai wujud perlindungan terhadap konsumen khususnya pengguna layanan *e-commerce* di Indonesia. Selain itu penulis mengharapkan adanya kebijakan dari pemerintah terkait upaya penerapan ODR dan juga arbitrase *online* sebagai mekanisme pertama yang harus dilakukan dan dimasukkan kedalam

klausul perjanjian elektronik pada layanan *e-commerce*. Diperlukan campur tangan pemerintah untuk memberikan pembelajaran mengenai hukum terutama mengenai upaya hukum yang dapat dilakukan oleh setiap masyarakat atau konsumen, khususnya pengguna layanan *e-commerce* sebagai upaya untuk mewujudkan perlindungan konsumen sesuai dengan pasal 4 huruf (e) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pemerintah dan pihak-pihak terkait perlu mempertimbangkan kembali mengenai aturan-aturan terkait pelaksanaan putusan arbitrase asing atau internasional yang akan dilaksanakan di wilayah hukum Indonesia. Hal tersebut untuk mempermudah proses mekanisme arbitrase online dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* yang bersifat internasional.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005.
- Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012,

- Bogdan, Robert.C and Sari Knopp Biken, *Qualitative Research For Education An Introduction To Theory And Methods*, Allyn and Bacon, Boston London Sydney Toronto, 1989.
- Cortes, Pablo *Online Dispute Resolution for Consumer in the European Union*, Routledge, New York, 2011.
- Eman Suparman, *Pilihan Forum Arbitrase dalam Sengketa Komersial untuk Penegakan Keadilan*, Jakarta: PT Tata Nusa, 2004.
- Handari, Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 1983.
- Hilman Hadikusuma, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 1995.
- Husein Sayuti, *Pengantar Metodologi Riset*, Fajar Agung, Jakarta, 1989. Hlm. 69.
- Imam Suprayogo, Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2003.
- Masri Nasrum, Sofian Hadi, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta, 1989.
- Munir Fuady, *Arbitrase Nasional (Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Paustinus Siburian, *Arbitrase Online (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdagangan Secara Elektronik)*, Jakarta, Djambatan, 2004.
- Rule, Colin, *Online Dispute Resolution for Business (B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts)*, Jossey-Bass, San Francisco, 2002.
- Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1984.
- Sudargo Gautama, *Arbitrase Dagang Internasional*, Bandung: Penerbit Alumni, 1986. Hlm 193-194.
- \_\_\_\_\_, *Undang-Undang Arbitrase Baru 1999*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999.
- ### Jurnal
- Sutan Remy Sjahdeini, *E-commerce (Tinjauan Dari Perspektif Hukum)*, Jurnal Hukum Bisnis Universitas Gajah Mada, Vol. 12/2001.
- Armağan Ebru Bozkurt YÜKSEL, *Online International Arbitration*, Ankara Law Review, Vol.4 No.1 2007.
- Orna Rabinovich-Einy & Ethan Katsh, *Digital Justice : Reshaping Boundaries in an Online Dispute Resolution Environment*, International Journal of Online Dispute Resolution, Vol. 1 (1), 2014.
- ### Peraturan Perundang-undangan
- Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Undang-undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- ### Lain-lain

WIPO, *“Arbitration is a procedure in which a dispute is submitted, by agreement of the parties, to one or more arbitrators who make a binding decision on the dispute.”*

WIPO,

<http://www.wipo.int/amc/en/arbitration/what-is-arb.html>.

