

**ANALISIS YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA SECARA *ONLINE*
(*ONLINE DISPUTE RESOLUTION*) DALAM RUANG LINGKUP
HUKUM BISNIS**

***JURIDICAL ANALYSIS OF ONLINE DISPUTE RESOLUTION
IN THE SCOPE OF BUSINESS'S LAW***

Ita Susanti

UP MKU Politeknik Negeri Bandung

ita.susanti@polban.ac.id

ABSTRAK

Metode penyelesaian sengketa secara *online* sebenarnya di Indonesia belum ada dasar hukumnya. Sejauh ini para pihak yang ingin menyelesaikan sengketa secara *online* menggunakan Pasal 4 ayat (3) UU Arbitrase, yang intinya mengatur bahwa selama sudah disepakati oleh para pihak yang bersengketa maka penyelesaian sengketa melalui arbitrase dapat terjadi dalam bentuk dokumen elektronik. Akan tetapi dalam Pasal 6 ayat (2) UU Arbitrase, mengatakan penyelesaian sengketa harus diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis. Artinya penyelesaian sengketa secara *online* tidak mungkin terjadi karena penyelesaian sengketa secara *online* tidak memungkinkan para pihak untuk bertemu secara langsung. Sementara praktek penyelesaian sengketa secara *online* sudah banyak dilakukan di masyarakat. Penelitian dilakukan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis yaitu penelitian yang selain melukiskan keadaan, obyek, atau peristiwa juga keyakinan tertentu kemudian ditarik kesimpulan-kesimpulan dari obyek persoalan yang dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek hukum positif yang menyangkut permasalahan yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa arbitrase *online* menggunakan dasar hukum UU Arbitrase terutama Pasal 4 ayat (3) dan Pasal 34 ayat (1) dan (2). Pada arbitrase *online* para pihak dan arbiter tidak bertemu secara langsung, akan tetapi dengan memanfaatkan internet melakukan musyawarah secara *online*, dan jika dibutuhkan dilakukan *video conference*. Dalam arbitrase *online*, setelah permusyawaratan *online* disepakati kemudian arbiter membuat putusan yang ditandatangani asli kemudian dikirimkan kepada para pihak secara langsung melalui pihak ketiga yang terpercaya. Untuk putusan arbitrase *online*, BANI telah menetapkan putusan arbitrase diakui keabsahannya selama tidak melanggar prinsip-prinsip arbitrase.

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa, *Online*, Arbitrase

ABSTRACT

The online dispute resolution method in Indonesia has no legal basis. So far, the parties who want to resolve the dispute online use Article 4 verse 3 of the Arbitration Law,

which essentially stipulates that as long as it has been agreed upon by the dispute parties so that the dispute resolution through arbitration can occur in the form of electronic documents. However, in Article 6 verse 2 of the Arbitration Act, it is mentioned that the dispute resolution must be resolved in a direct meeting attended by the parties within a maximum period of 14 (fourteen) days and the results are stated in a written agreement. This means that online dispute resolution is not possible because it does not allow the parties to meet in person. While the practice of online dispute resolution has been carried out in the community. The study was conducted using a normative juridical approach with analytical descriptive research specifications, that is a study which describes circumstances, objects, or events as well as certain beliefs and then draws conclusions from the object of the problem associated with legal theories and positive legal practices concerning the problems under study. The results of the study showed that online arbitration uses the basis of Arbitration Act, especially Article 4 verse 3 and Article 34 verse 1 and 2. In online arbitration, the parties and an arbitrator do not meet in person, but using the internet to conduct an online deliberation. In addition, a video conference may be conducted if it is required. In online arbitration, after an online deliberation is agreed then the arbitrator creates the original signed decision then sends it to the parties directly through a trusted third party. For online arbitration award, BANI has decided that the arbitration award is recognized as long as it does not violate the principles of arbitration.

Keywords: *dispute resolution, online, arbitration*

PENDAHULUAN

Perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kesejahteraan, kemajuan, dan peradaban manusia. Salah satu fenomena yang menggambarkan keadaan tersebut adalah fenomena *electronic commerce* (*e-commerce*). Fenomena perdagangan secara *online* menjadi suatu hal yang terjadi secara global hampir di seluruh dunia. Di beberapa negara, pemanfaatan internet sebagai suatu media dalam melakukan transaksi memberikan manfaat yang sangat signifikan terhadap perkembangan ekonomi negara tersebut. Pemanfaatan teknologi dan informasi dalam suatu transaksi menumbuhkan pemahaman atau prinsip baru dalam penyelenggaraan transaksi yang

menimbulkan hubungan hukum. Penggunaan metode konvensional dalam penyelenggaraan suatu transaksi mulai bergeser atau memiliki alternatif dengan adanya metode modern yang memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan internet saat ini pada dasarnya sudah menjadi suatu hal yang lumrah.

Menurut data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2017, pengguna internet di Indonesia sebesar 143,26 juta atau setara 54,68 % dari total jumlah penduduk. Berdasarkan hal ini, dapat dikatakan internet berpengaruh pada aktivitas penduduk Indonesia saat ini baik untuk memenuhi kebutuhan komunikasi, eksistensi diri, transaksi bisnis maupun meluas menjadi media untuk

menyelesaikan konflik atau sengketa (<http://news.detik.com>).

Adanya perkembangan teknologi informasi tersebut berpengaruh juga terhadap cara menyelesaikan sengketa yang muncul akibat transaksi. Ada cara menyelesaikan sengketa, yaitu melalui media *online* yang disebut *Online Dispute Resolution*. Metode penyelesaian sengketa melalui media *online* ini sebenarnya di Indonesia belum ada dasar hukumnya. Sejauh ini, para pihak yang ingin menyelesaikan sengketa secara *online* menggunakan Pasal 4 ayat (3) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disingkat UU Arbitrase). UU ini intinya mengatur bahwa selama sudah disepakati oleh para pihak yang bersengketa, penyelesaian sengketa melalui arbitrase dapat terjadi dalam bentuk pertukaran surat, pengiriman teleks, telegram, faksimile, *e-mail* atau dalam bentuk sarana komunikasi lainnya. Penyelesaian ini wajib disertai dengan suatu catatan penerimaan oleh para pihak.

Akan tetapi, dalam Pasal 6 ayat (2) UU Arbitrase, dikatakan bahwa penyelesaian sengketa harus dilaksanakan melalui pertemuan langsung di antara para pihak untuk waktu paling lama empat belas hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis. Pasal 6 ayat (2) menekankan bahwa harus terjadi pertemuan secara langsung antara pihak-pihak yang

bersengketa. Artinya, penyelesaian sengketa secara *online* tidak mungkin terjadi karena penyelesaian sengketa secara *online* tidak memungkinkan para pihak untuk bertemu secara langsung. Padahal, praktik penyelesaian sengketa secara *online* sudah banyak dilakukan masyarakat.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini.

1. Bagaimana prosedur penyelesaian sengketa secara *online* (*online dispute resolution*)?
2. Bagaimana keabsahan putusan sengketa bisnis yang diselesaikan secara *online*?

ARBITRASE SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS

Arbitrase berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-undang Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum (nonlitigasi) yang didasarkan perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Menurut Adolf (2015:5), arbitrase dalam arti sempit adalah arbitrase sebagai suatu lembaga penyelesaian sengketa yang khusus menangani dan menyelesaikan sengketa-sengketa di bidang perdagangan. Arbitrase yang dimaksud adalah arbitrase yang pengaturannya tunduk pada pengaturan UNCITRAL (*United Nations Commission Internasional Trade Law*) dan dalam lingkup nasional,

arbitrase dalam arti sempit tunduk pada UU Arbitrase.

Arbitrase dalam arti luas berarti sebagai lembaga penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan segala sengketa. Contoh kewenangan yang luas seperti ini adalah dasar hukum arbitrase dalam konstitusi hukum internasional yaitu Piagam PBB. Sengketa yang terjadi di antara para pihak biasanya muncul akibat fakta-fakta hukum yang terjadi berkenaan dengan perjanjian yang dibuat para pihak menyangkut hal-hal

- a. keabsahan perjanjian para pihak (*validity*),
- b. penafsiran perjanjian (*interpretation*), dan
- c. pelaksanaan perjanjian (*performance*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif yaitu suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya. Pada penelitian ini, hukum diposisikan sebagai sebuah sistem tersendiri yang terpisah dengan berbagai sistem lain yang ada di dalam masyarakat sehingga memberi batas antara sistem hukum dengan sistem lainnya (Ibrahim, 2007:45).

Melalui penelitian ini, akan dilakukan analisis secara yuridis tentang penyelesaian sengketa melalui media

online. Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa serta kaitannya dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik akan digunakan sebagai dasar analisis. Penelitian ini juga merujuk peraturan perundang-undangan lain yang relevan, seperti ketentuan-ketentuan yang mengatur mengenai perjanjian dan perikatan yang diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Penyelesaian Sengketa Secara Online (*Online Dispute Resolution*)

Pada sistem alternatif penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan konvensional, terdapat tiga pihak yang terlibat, yaitu pihak-pihak yang bersengketa serta pihak ketiga yang netral. Sementara, pada sistem penyelesaian sengketa melalui *online*, terdapat pihak keempat, yaitu teknologi yang dipergunakan negosiator, mediator, dan/atau arbiter dalam proses penyelesaian sengketa (Basarah, 2011:112)

Penyelesaian sengketa secara *online* merupakan pengembangan dari metode penyelesaian sengketa alternatif seperti yang telah diatur dalam Undang-undang Arbitrase. Namun, penyelesaian sengketa secara *online* cenderung

memanfaatkan perkembangan dan kemajuan teknologi, yaitu internet. Pada penyelesaian sengketa secara *online*, terdapat beberapa metode yang sering digunakan oleh para pihak yang bersengketa, yaitu negosiasi, mediasi, dan arbitrase. Di antara ketiga metode tersebut, arbitrase *online* paling sering digunakan oleh para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketa.

Arbitrase merupakan suatu cara menyelesaikan sengketa yang putusannya bersifat final dan mengikat yang dilakukan di luar lembaga peradilan. Pelaksanaannya harus didasarkan perjanjian di antara para pihak dan melibatkan arbiter sebagai pihak ketiga yang netral dan dipilih oleh para pihak atau lembaga arbitrase. Dalam arbitrase dengan media *online*, ada pihak keempat yaitu internet atau teknologi yang berperan membantu arbiter untuk menyelesaikan tugasnya.

Keberadaan arbitrase *online* untuk menyelesaikan sengketa di Indonesia sesungguhnya belum mempunyai dasar hukum yang kuat. Undang-undang Arbitrase tidak mengatur mengenai arbitrase *online*. Akan tetapi, dalam kenyataannya cukup banyak pihak yang menyelesaikan sengketa melalui arbitrase *online*. Selama ini, Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) menggunakan dasar hukum Pasal 4 ayat (3) dan Pasal 34 Undang-undang Arbitrase untuk penyelenggaraan arbitrase *online*.

Berdasarkan kedua pasal tersebut, BANI mengelompokkan sengketa yang diajukan pemohon termasuk pada wanprestasi jual beli *online*, pelanggaran hak cipta, paten, atau pencemaran nama baik karena banyak sengketa yang berhubungan dengan kegiatan melalui media *online*. BANI akan menetapkan proses penyelesaian sengketa tersebut secara *online* atau tidak setelah mendapat persetujuan para pihak yang bersengketa.

Pelaksanaan penyelesaian sengketa secara arbitrase *online* dilaksanakan dalam beberapa tahapan.

a. Pendahuluan

Pemohon mengajukan gugatan sengketa ke lembaga arbitrase. Berkas perkara dapat dikirim melalui surat elektronik atau apabila lembaga arbitrase sudah memiliki *form* isian pada situsnya, perkara dapat didaftarkan secara *online*. Para pihak dapat memohon atau menolak prosedur arbitrase secara *online*. Prosedur arbitrase *online* dapat dijalankan apabila berdasarkan penilaian lembaga arbitrase, para pihak memenuhi syarat untuk dapat melaksanakan arbitrase secara *online* yang sebelumnya telah disetujui oleh para pihak. Namun, apabila para pihak kurang mempunyai kapasitas berdasarkan penilaian lembaga arbitrase, penyelesaian sengketa

- dilakukan melalui arbitrase secara konvensional.
- b. **Pernyataan dan Dokumen Tertulis**
Untuk menjamin prinsip kontradiksi, pernyataan dan dokumen tertulis harus diajukan oleh para pihak kepada pihak lawan dan juga arbiter. Berkaitan dengan jual beli *online*, dapat juga diajukan bukti elektronik berupa dokumen elektronik atau bukti lainnya yang terdapat dalam situsnya sendiri. Pemeriksaan dokumen elektronik dilakukan dengan cara pengecekan terhadap *file-file* yang dibuat maupun diterima, baik berupa *file* dokumen maupun berupa program (*software*).
- c. **Persidangan**
Menurut Pasal 36 Undang-undang Arbitrase, proses arbitrase harus dilakukan secara tertulis. Secara teknis, pemeriksaan dapat dilakukan secara lisan dan elektronik. Mengingat kemajuan teknologi yang semakin berkembang, persidangan antara pemohon dan termohon di hadapan arbiter dapat dilakukan dengan menggunakan *handphone* ataupun melalui *video conference*.
- d. **Permusyawaratan Online**
Permusyawaratan *online* merupakan bagian akhir dari proses arbitrase. Apabila arbitrase dilakukan oleh lebih dari satu arbiter, untuk menetapkan keputusan, perlu dilakukan

permusyawaratan di antara para arbiter. Jika para arbiter berada di wilayah yang berjauhan, permusyawaratan dapat dilakukan dengan menggunakan fasilitas *e-mail* sehingga diperlukan jangka waktu tertentu untuk melakukan permusyawaratan.

- e. **Pengiriman Putusan**
Setelah putusan diterbitkan, arbiter memberitahukan kepada para pihak tentang adanya putusan yang akan dikirimkan dengan memanfaatkan sarana elektronik. Namun, hal ini belum diatur dalam Undang-undang Arbitrase. Pada Pasal 55, hanya diatur apabila pemeriksaan sengketa telah selesai, pemeriksaan segera ditutup dan ditetapkan hari sidang untuk mengucapkan putusan arbitrase.

Berdasarkan tahapan-tahapan tersebut, dapat disimpulkan bahwa para pihak yang bersengketa sama sekali tidak bertemu secara langsung sehingga itikad baik dalam menyelesaikan sengketa melalui arbitrase secara *online* harus sudah dimunculkan pada saat para pihak pertama kali menentukan keinginan untuk menyelesaikan sengketa secara *online*.

Keabsahan Putusan Penyelesaian Sengketa Secara Online

Bentuk putusan arbitrase *online* tidak sama dengan putusan arbitrase

konvensional. Arbitrase *online* dibuat melalui media elektronik dalam bentuk *digital*, sedangkan pada arbitrase konvensional, Undang-undang Arbitrase mengatur bahwa suatu putusan harus dibuat secara tertulis dan ditandatangani oleh arbiter atau majelis arbitrase. Hal tersebut dikemukakan dalam Pasal 54 ayat (2) dan ayat (3). Ketentuan dalam Pasal 54 ayat (2) dan ayat (3) Undang-undang Arbitrase tersebut menyatakan bahwa diperlukan tanda tangan dari seorang arbiter pada putusan arbitrase. Dasar hukum mengenai putusan arbitrase harus dibuat secara tertulis diatur pada Pasal 59 ayat (2) Undang-undang Arbitrase sehingga untuk putusan arbitrase konvensional, putusan arbitrasenya harus tertulis, asli, dan ditandatangani oleh arbiter atau majelis arbitrase (Nugroho,2015:501). Untuk arbitrase *online*, menurut Pasal 67 ayat (2) huruf (a) Undang-undang Arbitrase, juga diperlukan putusan untuk dibuat secara tertulis dan asli namun tidak jelas apakah diperlukan tanda tangan arbiter.

Dengan ketentuan dalam pasal tersebut, tampaknya penggunaan mekanisme penyelesaian sengketa secara *online* menjadi tidak ada artinya jika putusan arbitrase yang diperoleh para pihak secara *online* dianggap bukan asli. Konsekuensinya dapat dikatakan bahwa putusan arbitrase *online* tidak dapat memenuhi persyaratan sebagaimana

ditentukan dalam Undang-undang Arbitrase.

Perkembangan informasi dan teknologi berpengaruh juga pada perkembangan alat bukti yang dapat menunjukkan telah terjadi fakta hukum. Alat bukti tersebut dapat berupa pembicaraan telepon, tes darah, hasil komputer, fotokopi, rekaman kaset, hasil fotografi (Ali & Heryani,2013:78). Hal tersebut diperkuat juga dengan adanya Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Menurut Pasal 1 angka 4 Undang-undang ITE

Dokumen elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh yang mampu memahami.

Dengan demikian, segala informasi elektronik dalam bentuk data elektronik dapat dikatakan memiliki akibat hukum, keabsahan/kekuatan hukum. Hal ini berkaitannya dengan putusan arbitrase *online*. Dalam dunia elektronik lebih mudah untuk menyalin atau mengopi segala sesuatu, tetapi dokumen-dokumen

yang dibuat secara *online* tersebut sulit untuk diidentifikasi keasliannya. Solusi untuk permasalahan tersebut adalah dengan mengirimkan putusan yang sudah ditandatangani oleh arbiter melalui pihak ketiga yang tepercaya dengan paket pos kepada para pihak yang terkait (Meilita & Hermawan, 2017; Vol V No.2).

Mengenai putusan arbitrase, BANI telah menetapkan keabsahan putusan arbitrase *online*. Keabsahan putusan arbitrase *online* diakui selama tidak melanggar prinsip-prinsip arbitrase. Dengan demikian, pelaksanaan arbitrase *online* dari segi perjanjian dan penyelenggaraannya dapat dilakukan secara *online*, tetapi putusan harus tertulis, ditandatangani, dan asli. Putusan dikirimkan langsung kepada para pihak.

SIMPULAN

Pelaksanaan arbitrase *online* di BANI pada dasarnya sama dengan prosedur arbitrase konvensional; hanya perlu ditambahkan ketentuan-ketentuan khusus terkait spesifikasi *online* tersebut. Hal yang perlu disiapkan untuk pelaksanaan arbitrase *online* adalah perangkat pendukung atau sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan arbitrase *online*.

Arbitrase *online* menggunakan dasar hukum Undang-undang Arbitrase terutama Pasal 4 ayat (3) dan Pasal 34 ayat (1) dan (2). Pada arbitrase *online*, para pihak dan arbiter tidak bertemu secara langsung,

tetapi memanfaatkan internet untuk melakukan musyawarah secara *online* dan jika diperlukan, akan dilakukan *video conference*. Mekanisme arbitrase *online* pada prinsipnya menyerupai arbitrase secara konvensional. Tahapan pelaksanaannya terdiri atas pendahuluan, pernyataan dan dokumen tertulis, persidangan, permusyawaratan *online*, dan pengiriman putusan.

Menurut Pasal 54 ayat (2) dan ayat (3) serta Pasal 59 ayat (2) Undang-undang Arbitrase, putusan arbitrase harus dibuat secara tertulis dan ditandatangani asli oleh arbiter atau majelis arbiter. Dalam arbitrase *online*, setelah permusyawaratan *online* disepakati, arbiter membuat putusan yang ditandatangani asli kemudian dikirimkan kepada para pihak secara langsung melalui pihak ketiga yang tepercaya. Untuk putusan arbitrase *online*, BANI telah menetapkan bahwa keabsahan putusan arbitrase diakui selama tidak melanggar prinsip-prinsip arbitrase.

DAFTAR PUSTAKA

- Adolf, Huala. 2015. *Dasar-dasar, Prinsip dan Filosofi Arbitrase*. Bandung: Keni Media.
- Ali, Ahmad & Wiwie Heryani. 2013. *Asas-asas Hukum Pembuktian Perdata*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Basarah, Moch.. 2011. *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa; Arbitrase Tradisional dan Modern (Online)*. Yogyakarta: Genta Publishing.

Ibrahim, Jhony. 2007. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Cetakan Ketiga. Malang: Banyumedia Publishing.

Meisarah, Sarah Meilita Indrani dan Hernawan Hadi. 2017. "Keberadaan Arbitrase *Online* sebagai Cara Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia", *Jurnal Privat Law*, Vol. V No. 2 Juli-Desember.

Nugroho, Susanti Adi. 2015. *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. Jakarta: Kencana.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang

Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<http://news.detik.com>, diakses tanggal 3 November 2018. www.bani.org. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2017.