

BAB III

ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)

3.1 Definisi *Online Dispute Resolution* (ODR)

Online Dispute Resolution (ODR) merupakan salah satu bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang memanfaatkan media elektronik dan jaringan internet dalam proses penyelesaian sengketa sehingga para pihak yang bersengketa tidak perlu bertemu secara langsung. Pada awalnya, ODR dikembangkan dalam bidang teknologi informasi untuk menangani sengketa yang berkaitan dengan cybercrime, seperti pencurian data atau konten dalam *website*, penyalahgunaan penggunaan data pribadi, dan sebagainya. Namun, seiring berkembangnya zaman, ODR mulai digunakan untuk menyelesaikan sengketa dalam berbagai bidang lainnya, termasuk transaksi jual-beli (OJK, 2017, 29).

Menurut Petrauskas dan Kybartiene, ODR adalah suatu metode dalam menyelesaikan sengketa yang menggunakan teknologi untuk memfasilitasi penyelesaian atau resolusi sengketa antara para pihak, baik dengan cara negosiasi, mediasi, arbitrase, atau kombinasi dari ketiganya. Barnett dan Treleavan menambahkan bahwa ODR dapat dijalankan dengan cara automasi penuh atau dengan tetap melibatkan *intervensi* manusia. Sementara itu, Callies dan Hetkamp memaknai ODR sebagai proses virtual dari sebuah alternatif penyelesaian sengketa yang berbasis bantuan teknologi (Aziz, 2021, 10).

Menurut *American Bar Association* (ABA) definisi dari ODR :” *ODR is a broad term that encompasses many forms of ADR and court proceedings that incorporate the use of the internet, websites, e-mail communications, streaming media and other information technology as part of the dispute resolution process. Parties may never meet face to face when participating in ODR. Rather, they might communicate solely online*”(Wang, 2017, 6). Artinya ODR merupakan istilah yang luas mencakup berbagai bentuk *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dan prosedur pengadilan yang memanfaatkan

penggunaan internet, situs *web*, komunikasi *email*, media *streaming*, dan teknologi informasi lainnya dalam proses penyelesaian sengketa. Para pihak yang terlibat mungkin tidak pernah bertemu langsung saat berpartisipasi dalam ODR. Sebaliknya, mereka mungkin hanya berkomunikasi secara *online*.

ODR menurut UNICITRAL : “ODR” *means online dispute resolution which is a mechanism for resolving disputes facilitated through the use of electronic communications and other information and communication technology*” (Wang, 2017, 6). Terjemahannya ODR merupakan salah satu metode penyelesaian sengketa secara *online* yang merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang memanfaatkan penggunaan komunikasi elektronik dan teknologi informasi dan komunikasi lainnya.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa *Online Dispute Resolution* (ODR) merupakan bentuk penyelesaian sengketa yang menggunakan teknologi dan jaringan internet sebagai sarana dalam berkomunikasi. Penggunaan internet sebagai penyelesaian sengketa dapat menggunakan bentuk penyelesaian sengketa dari *alternative dispute resolution* (ADR) seperti negosiasi, mediasi, dan arbitrase. ODR dapat merujuk pada sengketa yang muncul di ranah daring atau *online* yang diselesaikan secara daring atau *online* dengan memanfaatkan internet.

3.2 Perkembangan *Online Dispute Resolution* (ODR) di Dunia

Kebutuhan akan ODR pertama kali muncul pada akhir tahun 1990-an, seiring dengan meningkatnya volume penggunaan internet yang melibatkan interaksi lintas negara. ODR lahir sebagai respon terhadap kebutuhan untuk menyelesaikan sengketa yang tidak bisa diatasi secara konvensional. Seperti kasus sengketa daring pada tahun 1994, terjadi pesan elektronik pertama (*Spam commercial*) di dunia digital ketika dua pengacara mencoba merekrut klien untuk perkara penipuan imigrasi. Beberapa bulan kemudian Komisi Perdagangan Federal AS (FTC)

menangani sengketa daring pertamanya. Kasus ini melibatkan seorang pengguna internet dari Amerika yang menawarkan program perbaikan kredit dengan klaim: “Hanya dengan \$99,00, kami akan menunjukkan cara membuat file kredit baru di tiga biro kredit utama 100% legal dan 200% terjamin.”. FTC menilai bahwa iklan tersebut tidak sah dan menyesatkan konsumen. Akibatnya pelaku dipaksa untuk menghentikan promosi dan memberikan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan (Katsh, 2006, 3).

Seiring meningkatnya aktivitas dari penggunaan internet menimbulkan konflik yang mendorong perlunya mekanisme penyelesaian sengketa baru. Pada tahun 1996, *National Center for Automated Information Research* (NCAIR) menyelenggarakan konferensi untuk membahas penyelesaian sengketa secara daring. Konferensi ini menghasilkan pendanaan untuk tiga proyek eksperimental ODR. Proyek pertama, *Virtual Magistrate*, yang dirancang untuk menyelesaikan sengketa antara penyedia layanan internet dan pengguna. Proyek kedua, yang dijalankan oleh Universitas Massachusetts, memfasilitasi penyelesaian sengketa daring secara umum melalui kantor Ombudsman *Online*. Sementara itu, proyek ketiga dari Universitas Maryland mengeksplorasi penggunaan ODR untuk sengketa keluarga, khususnya ketika orang tua tinggal berjauhan (Katsh, 2006, 3–4).

Pada tahap awal perkembangannya, ODR dirancang dengan meniru proses penyelesaian sengketa konvensional, tetapi dengan memanfaatkan jaringan internet untuk memungkinkan pihak ketiga, seperti mediator atau arbitrator, dapat memfasilitasi interaksi antara pihak-pihak yang bersengketa tanpa harus bertemu langsung. Meskipun teknologi jaringan belum sepenuhnya dimanfaatkan untuk memproses informasi secara otomatis, pendekatan ini menjadi langkah awal dalam penyelesaian sengketa berbasis digital. Pada tahun 1997, Yayasan Hewlett memberikan pendanaan untuk mendirikan *Center For Information Technology And*

Dispute Resolution di Universitas Massachusetts. Pada tahun 1999, eBay sebagai platform lelang daring terbesar, mengajukan proyek percontohan kepada pusat tersebut untuk menguji efektivitas mediasi daring dalam menyelesaikan sengketa antara pembeli dan penjual. Lebih dari 160 juta pengguna terdaftar dan 25 juta transaksi setiap minggu, eBay menghadapi sengketa dalam jumlah signifikan meskipun persentasenya kecil. Proyek ini membuktikan bahwa ODR dapat menjadi solusi yang efektif untuk menangani sengketa dalam ranah digital yang terus berkembang pesat (Katsh, 2006, 4).

Perkembangan sistem penyelesaian sengketa daring (ODR) dimulai dengan keberhasilan eBay yang mengadopsi ODR sebagai metode penyelesaian masalah antara pembeli dan penjual. Keberhasilan eBay ini memicu banyak pihak lain untuk mengembangkan sistem serupa, yang tidak hanya digunakan oleh perusahaan *e-commerce*, tetapi juga oleh lembaga penyelesaian sengketa alternatif (ADR) dan bahkan sistem peradilan formal. Seiring berjalannya waktu, ODR tidak lagi hanya digunakan untuk membantu menyelesaikan sengketa antara perusahaan *e-commerce* dan konsumen. Teknologi ODR kini juga digunakan oleh lembaga ADR dan sistem peradilan untuk menangani berbagai jenis sengketa, seperti perkara perdata kecil hingga masalah keluarga. Disisi lain, ODR juga memanfaatkan teknologi canggih seperti kecerdasan buatan (AI) dan algoritma telah diterapkan untuk mempermudah seluruh proses penyelesaian sengketa. Beberapa platform yang menggunakan ODR seperti MODRia, yang digunakan oleh lembaga peradilan di Amerika Serikat, serta SmartSettle, SettlementIQ, Spliddit, dan PictureItSettled telah menggunakan AI untuk menyelesaikan sengketa bernilai kecil dan bersifat sederhana (Aziz, 2021, 19–21).

3.3 Karakteristik *Online Dispute Resolution* (ODR)

Online Dispute Resolution (ODR) memiliki beberapa karakteristik yang membedakannya dengan metode penyelesaian sengketa secara konvensional. Karakteristik ODR tersebut antara lain (Enas, 2017, 5–6):

a. Sukarela (*Voluntary*)

Online Dispute Resolution (ODR) memberikan kebebasan penuh kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa untuk memilih bagaimana mereka akan menyelesaikannya, dapat melalui platform atau dengan cara lain secara konvensional seperti mediasi, atau litigasi. Selain itu, para pihak juga memiliki hak untuk menarik diri dari proses penyelesaian sengketa kapan saja jika merasa bukan solusi yang tepat dan tidak efektif. Sukarela ini menjadikan ODR sebagai pendekatan yang fleksibel dalam menyelesaikan sengketa.

b. Informal

Berbeda dengan proses penyelesaian sengketa lainnya seperti mediasi, arbitrase, atau litigasi, ODR bersifat lebih santai dan informal. Proses ini sering menggunakan pendekatan *asynchronous*, dimana para pihak tidak perlu hadir secara bersamaan. Hal ini memberikan waktu bagi masing-masing pihak untuk mempertimbangkan posisi mereka sebelum mengambil keputusan atau kesepakatan. Pendekatan informal ini juga mengurangi tekanan emosional dan birokrasi yang sering ditemukan pada metode konvensional.

c. Rahasia (*Confidential*)

Proses ODR dirancang untuk menjaga kerahasiaan informasi yang terkait dengan sengketa, kecuali jika kedua pihak-pihak menyetujui sebaliknya. Kerahasiaan ini memberikan rasa aman dan melindungi privasi pihak-pihak yang terlibat. Namun, dalam kasus tertentu, seperti ketika pemerintah terlibat sebagai salah satu pihak dalam sengketa, aspek kerahasiaan dapat disesuaikan dengan hukum yang berlaku.

seperti: Undang-Undang Kebebasan Informasi atau perlindungan data pribadi.

d. Dibantu Pihak Ketiga (*Assisted*)

Beberapa jenis ODR, keterlibatan pihak ketiga yang netral atau ODR *Neutral* menjadi bagian penting dari proses penyelesaian sengketa. Pihak ketiga ini berperan untuk membantu para pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian yang dapat diterima oleh semua pihak. Mereka bisa bertindak sebagai mediator dalam ODR berbasis mediasi atau sebagai arbitrator dalam proses yang lebih formal. Pihak netral ini harus memiliki kualifikasi dan kompetensi khusus untuk memastikan proses penyelesaian sengketa berlangsung dengan adil dan efektif.

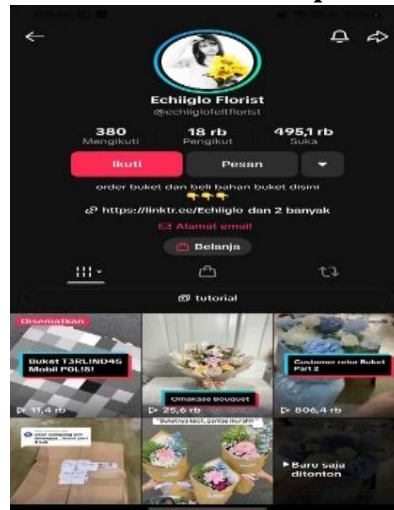
3.4 Kasus Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui *Online Dispute Resolution* (ODR)

Perkembangan perdagangan elektronik memberikan konsekuensi berupa meningkatnya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Untuk mengatasi hal tersebut diterapkannya mekanisme penyelesaian sengketa yang dilakukan secara daring dengan memanfaatkan teknologi digital yaitu *Online Dispute Resolution* (ODR). Berikut beberapa kasus penyelesaian sengketa bisnis *online* melalui ODR di Indonesia.

Kasus *Pertama*, sengketa antara penjual buket bunga dengan nama akun *@echiiglofeltflorist* dengan salah satu konsumennya. Sengketa diawali dengan konsumen malukukan pengembalian dana (*return*) pada tanggal 21 april 2025, dimana buket bunga tersebut telah diterima sejak tanggal 9 april 2025, artinya barang telah berada ditangan konsumen selama 12 hari. Barang tersebut dikembalikan dengan kondisi pengemasan yang tidak layak, sementara alasan pengembalian di Shopee karna barang cacat. Namun saat penjual mencoba menghubungi konsumen, tidak ada respon sama sekali dari konsumen. Penjual kemudian mengajukan banding

kepada pihak Shopee dengan menyertakan bukti dokumentasi berupa video dan foto produk dikirim dalam keadaan baik, serta dugaan bahwa barang tersebut telah digunakan dahulu oleh konsumen sebelum dikembalikan. Kecurigaan ini dikuatkan dengan fakta bahwa konsumen memiliki akun toko *preloved*. Pihak Shopee menerima banding penjual dan memutuskan agar barang dikirim kembali kepada konsumen, sementara ongkos kirim ditanggung terlebih dahulu oleh penjual dan akan diganti oleh Shopee. Penjual kemudian memperbaiki kondisi buket dan mengirimkannya kembali kepada konsumen disertai video pengemasan. Namun, konsumen kembali mengajukan banding dan mengembalikan barang kepada penjual. Proses ini berulang beberapa kali hingga akhirnya Shopee meminta kembali penjual mengirim buket bunga tersebut kepada pembeli untuk ketiga kalinya. Pada pengiriman terakhir tanggal 28 Mei 2025, Shopee akhirnya menyetujui klaim penjual dan mencairkan dana penjual. Setelah dana cair, konsumen kembali mengirimkan buket tersebut kepada penjual melalui layanan kurir instan Gojek dan meminta penjual membayar ongkos kirim. Setelah dikonfirmasi kepada pihak Gojek dan melaporkan kejadian ini kepada Shopee, Shopee menyatakan barang tidak perlu dikirim kembali karena penjual telah memenangkan banding dan tindakan konsumen tersebut dikategorikan sebagai penipuan karena telah merugikan penjual. Kasus ini menunjukkan ODR digunakan dalam penyelesaian sengketa bisnis *online*, karena penyelesaiannya berbasis internet tanpa tatap muka langsung dengan melibatkan pihak ketiga sebagai fasilitator yang netral.

Gambar 3.1
Kasus *Florist* di Shopee



Sumber: <https://www.tiktok.com/@echiigloflorist? t=ZS-8w95lw0A62E& r=1>

Kasus *Kedua*, layanan GoSend milik Gojek dimana seorang konsumen bernama Ricky membeli kamera seharga Rp28 juta. Pembelian dilakukan secara daring dari toko Witacom dan memilih pengiriman melalui GoSend. Meskipun status barang tersebut berubah menjadi “*delivered*”, namun barang tersebut tidak diterimanya dan nama penerima yang tercatat bukan nama konsumen. Setelah melacak titik GPS pengiriman justru menjauh dari lokasi dan terungkap bahwa kurir gojek telah membawa kabur paket tersebut, sehingga konsumen menderita kerugian sebesar Rp28 juta. Konsumen menghubungi layanan pelanggan gojek dan melaporkan kejadian tersebut. Gojek melakukan investigasi internal, termasuk memeriksa GPS dan kronologi transaksi. Dari hasil investigasi internal Gojek, diketahui bahwa kurir tersebut membawa kabur kamera, dan diduga menggunakan akun Gojek milik orang lain. Konsumen juga mengajukan asuransi yang ditawarkan oleh gojek sebagai layanan mereka. Konsumen mendapatkan ganti rugi atas kejadian yang menimpanya.

Gambar 3.2

Kasus Gosend kamera di Gojek



Sumber: [Gojek Pastikan Kurir GoSend yang Bawa Kabur Kamera Rp 28 Juta Masuk Daftar Hitam | tempo.co](https://www.tempo.co/berita/kriminal/gojek-pastikan-kurir-gosend-yang-bawa-kabur-kamera-rp-28-juta-masuk-daftar-hitam)

Kasus *Ketiga*, terjadi pada seorang konsumen yang melakukan pembelian pakaian pre-order dari toko *Igoods.johnny* yang terdaftar sebagai *star seller* di Shopee. Produk yang diterima ternyata tidak sesuai dengan deskripsi produk. Produk tersebut diklaim 100% original, namun kenyataannya menunjukkan bahwa desain serta kualitas jahitan sangat berbeda, termasuk bentuk dan panjang renda yang tidak menyerupai ilustrasi produk. Konsumen mencoba menghubungi penjual melalui fitur pesan, namun tidak mendapatkan tanggapan yang memadai. Bahkan, pada saat percakapan berlangsung, sistem Shopee merespons bahwa toko sedang dalam masa libur. Tiga hari kemudian, penjual menolak permohonan pengembalian barang dan dana dengan alasan bahwa produk yang dikirim telah sesuai. Konsumen kemudian menggunakan fitur komplain dan pengembalian dana yang tersedia diplatform Shopee, dengan melampirkan bukti berupa foto produk yang tidak sesuai dengan deskripsi. Shopee sebagai mediator melakukan evaluasi, namun pengajuan

pengembalian dana konsumen ditolak, tanpa adanya penjelasan terperinci atau ruang diskusi lanjutan. Keputusan tersebut menimbulkan ketidakpuasan karena konsumen merasa proses mediasi cenderung berpihak kepada penjual dan tidak mempertimbangkan bukti secara objektif.

Gambar 3.3

Kasus Barang Tidak Sesuai Deskripsi Di Shopee



Sumber: <https://mediakonsumen.com/2023/04/28/surat-pembaca/barang-yang-dikirimkan-tidak-sesuai-foto-tetapi-komplain-ditolak-oleh-tim-mediasi-shopee>

Kasus *Keempat*, dialami oleh Anita Feng yang memperlihatkan dinamika lain dalam implementasi ODR di *e-commerce*. Konsumen melakukan pembelian genteng senilai Rp 28,7 juta di Tokopedia dari salah satu penjual yang berstatus *Power Marchant*. Sistem menyatakan bahwa barang telah diterima, padahal konsumen belum menerima barang tersebut. Konsumen mengajukan aduan kepada pihak tokopedia melalui layanan Tokopedia Care, namun dana sudah terlanjur dicairkan kepada penjual. Tokopedia melakukan investigasi dan menyatakan bahwa tidak ditemukan adanya kesalahan dalam sistem mereka. Pihak Tokopedia menemukan penjual melakukan pelanggaran dengan menggunakan jasa kurir di luar sistem yang disediakan tokopedia. Tindakan yang diambil oleh

tokopedia adalah menonaktifkan akun penjual tersebut secara permanen. Namun untuk penggantian dana kepada konsumen tidak ada dan tokopedia menyarankan konsumen menempuh jalur hukum untuk penyelesaian lebih lanjut.

Gambar 3.4

Kasus Barang Tidak Diterima di Tokopedia

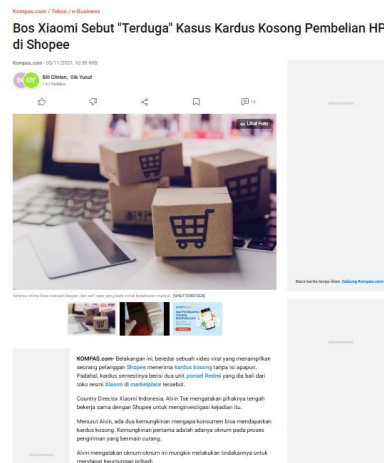


Sumber: <https://money.kompas.com/read/2023/02/24/082314126/apakah-tokopedia-harus-ganti-rugi-dalam-kasus-beli-genteng-rp-287-juta?page=all#page>

Kasus *Kelima*, terjadi di Shopee, dimana seorang konsumen membeli ponsel merek Xiaomi di Shopee. Merasa heran karena kemasan kardus pengiriman terasa sangat ringan. Konsumen memutuskan untuk merekam proses unboxing sebagai bentuk antisipasi jika terjadi hal yang tidak diinginkan amun, saat paket diterima konsumen hanya mendapati kotak kosong tanpa barang yang dipesan. Konsumen merasa dirugikan karena telah membayar barang yang tidak ia terima. Konsumen kemudian melaporkan kejadian ini melalui fitur pengaduan yang tersedia di aplikasi *e-commerce* tersebut. Shopee sebagai platform *e-commerce* tersebut segera menindaklanjuti dengan melakukan verifikasi internal dan memediasi konsumen dengan penjual secara *online*. Hasilnya kasus tersebut dapat diselesaikan melalui ODR dengan pengembalian dana kepada konsumen.

Gambar 3. 5

Kasus Paket Kosong di Shopee

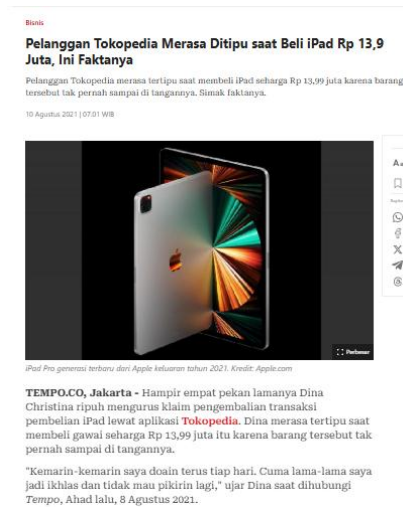


Sumber: [Bos Xiaomi Sebut "Terduga" Kasus Kardus Kosong Pembelian HP di Shopee Halaman all - Kompas.com](#)

Kasus *Keenam*, terjadi di platform tokopedia, dengan permasalahan yang melibatkan penggunaan sistem *split invoice*. Seorang konsumen melakukan pembelian ipad dengan sistem pembayaran terpisah. Pengiriman barang dilakukan dengan pengiriman instan Gojek, namun barang yang dipesan tidak pernah diterima meskipun status pengiriman barang tersebut diterima oleh orang lain yang tidak dikenalnya. Konsumen menghubungi pihak Gojek untuk melacak keberadaan kurir, namun yang ditemukan oleh konsumen bukanlah orang yang menghantarkan barang tersebut. Konsumen mengajukan komplain ke Tokopedia dan penyelesaian sengketa dilakukan secara *online* melalui proses mediasi. Setelah mendapatkan hasil dari mediasi, tokopedia mengembalikan sebagian dana konsumen terlebih dahulu sambil menunggu bukti tambahan. Setelah seluruh bukti didapat, tokopedia mengembalikan dana konsumen seluruhnya.

Gambar 3.6

Kasus *Split Invoice* di Tokopedia

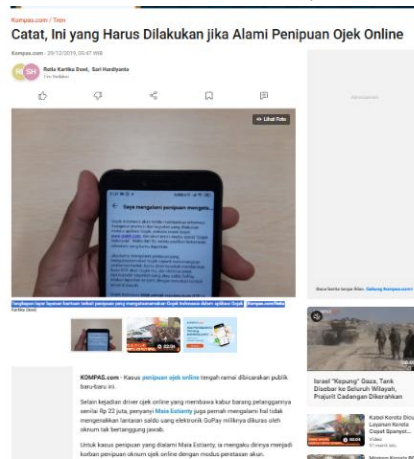


Sumber: [Pelanggan Tokopedia Merasa Ditipu saat Beli iPad Rp 13,9
Juta, Ini Faktanya | tempo.co](https://www.tempo.co.id/read/1234567)

Kasus *Ketujuh*, terjadi pada Maia Estianty, seorang *public figure* yang menjadi korban penipuan dengan modus *social engineering*. Pelaku mengaku sebagai pihak gojek dan berhasil mengelabui Maia untuk memberikan kode OTP yang bersifat rahasia. Akibatnya, saldo Gopay milik Maia dikuras oleh pelaku. Maia melaporkan insiden tersebut melalui fitur pengaduan dalam aplikasi Gojek. Pihak gojek merespon laporan Maia dan menindaklanjuti aduan tersebut secara *online* dan memproses pengembalian saldo Gopay yang hilang.

Gambar 3.7

Kasus OTP di Gojek



Sumber: [Catat, Ini yang Harus Dilakukan jika Alami Penipuan Ojek Online](https://www.kompas.com)

[Halaman all - Kompas.com](https://www.kompas.com)



UIN IMAM BONJOL
PADANG