

Transformasi Negosiasi Dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Digital

Ikhwan Fuad Ahsan

Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga

ahsan.fuad@outlook.com

Lukman Santoso

IAIN Ponorogo

nurhidayatuloh@fh.unsri.ac.id

Abstract

E-commerce is a form of trade transaction that arises due to advances in science and technology. The development of e-commerce in Indonesia also raises new problems. From YLKI data, it was found that complaints against e-commerce ranked third out of 781 direct complaints and 1,038 complaints by telephone. Where one of the main problems is dispute resolution. Indonesian laws and regulations do not specifically regulate how to resolve e-commerce disputes. So that the parties have freedom in choosing dispute resolution based on the principle of freedom of contract. Negotiation is the most basic dispute resolution that is carried out without a third party. So that the secrets of the parties remain awake. However, in e-commerce it is possible that the parties are far away where it requires a lot of money and time to conduct direct meetings and negotiations. Whereas online negotiations are not hindered by place, time limit and cost. The parties are only required to make offers and requests online in determining the chosen dispute resolution. Effectiveness and efficiency are evident in online negotiations. But in online negotiations there is no human touch so there is no emotional aspect between the parties that gives a different impression.

Keywords : *e-Commerce, Online Negotiations, Online Dispute Resolution.*

Abstrak

E-commerce merupakan bentuk transaksi perdagangan yang timbul akibat kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perkembangan e-commerce di Indonesia juga menimbulkan masalah-masalah yang baru. Dari data YLKI, didapati bahwa pengaduan terhadap e-commerce menempati peringkat ketiga dari 781 pengaduan langsung dan 1.038 pengaduan melalui telepon. Di mana salah satu permasalahan utamanya adalah penyelesaian sengketa. Peraturan perundang-undangan di Indonesia tidak mengatur secara khusus mengenai cara penyelesaian sengketa e-commerce. Sehingga para pihak memiliki kebebasan dalam memilih penyelesaian sengketa berdasarkan asas kebebasan berkontrak. Negosiasi merupakan penyelesaian sengketa yang paling dasar yang dilakukan tanpa adanya pihak ketiga. Sehingga rahasia para pihak tetap terjaga. Namun dalam e-commerce dimungkinkan para pihak berada di tempat yang jauh di mana membutuhkan biaya dan waktu yang cukup banyak untuk melakukan pertemuan

dan negosiasi langsung. Sedangkan dalam negosiasi online tidak terhalang oleh tempat, batas waktu dan biaya. Para pihak hanya dituntut untuk melakukan penawaran dan permintaan secara online dalam menentukan penyelesaian sengketa yang dipilih. Efektifitas dan efisiensi begitu nampak dalam negosiasi online. Namun dalam negosiasi online tidak ada sentuhan kemanusiaan sehingga tidak ada aspek emosional antara para pihak yang memberikan kesan yang berbeda.

Kata Kunci : *Paradigma HAM, Universalisme, Relatifisme, dan Hak Berorganisasi Keagamaan.*

Istinbath: Jurnal Hukum

Website : <http://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/istinbath/index>

Received : 2019-10-07. Published : 2019-11-30.



This is an open access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Pendahuluan

Di era modern ini, berbagai aspek kehidupan telah berkembang. Salah satunya adalah kemajuan teknologi informasi dalam bentuk internet. Di mana hal ini memunculkan fenomena di masyarakat yang aktif menggunakan kemajuan tersebut dalam kegiatan hidup sehari-hari. Karena dengan penggunaan internet menjadikan kegiatan dan keperluan sehari-hari menjadi semakin mudah.

Dalam perkembangannya, penggunaan internet juga memasuki wilayah perdagangan. Bahkan pemanfaatan tersebut dilakukan dengan begitu pesat. Semakin banyak perdagangan yang dilakukan secara online. Transaksi perdagangan yang dilakukan secara online tersebut dikenal dengan istilah electronic commerce (e-commerce). Perkembangan e-commerce disebabkan oleh kemajuan internet yang merupakan faktor penting dalam eksistensinya. E-commerce merupakan model bisnis modern yang bersifat non-face dan non-sign.

Di Indonesia, perubahan perdagangan konvensional menjadi perdagangan online tersebut memiliki beberapa permasalahan. Di mana menurut Ketua Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Tulus Abadi, permasalahan tersebut dikarenakan aspek pengawasan terhadap e-commerce yang masih lemah. Dari data YLKI, didapati bahwa pengaduan terhadap e-commerce menempati peringkat ketiga dari 781 pengaduan langsung

dan 1.038 pengaduan melalui telepon. Pengaduan terhadap e-commerce tersebut meliputi 6 permasalahan utama, yakni barang tidak dikirim, pembatalan sepihak, proses pengembalian uang, misleading information, dan penyelesaian sengketa.

Ketentuan mengenai e-commerce di Indonesia dapat ditemukan dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Undang-Undang No 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dan Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No. 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang (Merchant) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Electronic Commerce) Yang Berbentuk User Generated Content. Namun dalam hal penyelesaian sengketa tidak diatur secara khusus dalam peraturan perundang-undangan dan surat edaran Menkominfo tersebut. Sehingga penyelesaian sengketa terhadap e-commerce ini tetap mengacu pada peraturan perundang-undangan pada umumnya.

Pada saat ini, penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi tidak disukai oleh banyak pihak di dalam dunia bisnis. Di mana para pihak lebih menyukai jalur non litigasi melalui penyelesaian sengketa alternatif. Hal ini dikarenakan penyelesaian sengketa alternatif menawarkan penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat dan biaya murah.

Penyelesaian sengketa alternatif diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS). Di mana dapat dilakukan dengan melalui konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Di mana negosiasi merupakan pilihan pertama bagi para pihak untuk menyelesaikan sengketa mereka.

Dalam Pasal 6 ayat 2 UU AAPS mengatur, “penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam satu kesepakatan tertulis”. Kata “pertemuan langsung” yang dimaksudkan pasal tersebut mengindikasikan negosiasi secara langsung di mana para pihak hadir, bertatap muka, dan melakukan penawaran penyelesaian sengketa secara langsung. Padahal di era saat ini transaksi tidak dilakukan secara langsung saja, melainkan juga melalui online dalam bentuk e-commerce.

Dengan perkembangannya e-commerce ini, masih relevankah melakukan negosiasi secara langsung dalam penyelesaian sengketa. Padahal para pihak melakukan transaksi tidak secara langsung, melainkan dengan melalui online. Sehingga timbul pertanyaan, mengapa negosiasi online tidak dicanangkan dalam penyelesaian sengketa e-commerce? Berangkat dari latar belakang di atas, tulisan ini akan mengkaji tentang urgensi negosiasi online dalam penyelesaian sengketa e-commerce.

Pembahasan

Konsep E-Commerce Di Indonesia

Kata *electronic commerce* atau disingkat *e-commerce* merupakan istilah bahasa Inggris yang mana di dalam Kamus Oxford didefinisikan sebagai “*commercial transactions conducted electronically on the internet*”¹ yang kurang lebih *e-commerce* berarti transaksi-transaksi komersil (perdagangan) dengan menggunakan media elektronik melalui internet.

Onno W Purbo dan Aang Arif Wahyudi mendefinisikan *e-commerce* sebagai proses pembelian, penjualan, mentransfer atau bertukar produk, jasa atau informasi dengan jaringan computer melalui internet. Di mana *e-commerce* digambarkan sebagai suatu cakupan yang luas mengenai teknologi, proses dan praktik transaksi komersil tanpa menggunakan kertas sebagai dokumentasi dalam transaksi.²

Istilah *e-commerce* di Indonesia disebut dengan transaksi elektronik. Pengertian transaksi elektronik dijelaskan dalam Pasal 1 angka 2 UU ITE, yaitu “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

E-commerce memiliki 3 macam bentuk yang meliputi:³

1. *E-commerce bussiness-to-consumer* (B2C), artinya perusahaan melakukan transaksi dengan pelanggan. Di mana B2C ini mengharuskan perusahaan mengembangkan pasar elektronik guna menjual berbagai produk dan jasa ke para pelanggan;

¹ Kamus Oxford Online dalam <http://en.oxforddictionaries.com/> (diakses 10 Juli 2017).

² Onno W Purbo dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal E-Commerce* (Jakarta: Elex Media, 2001), 1-2.

³ Wildah Akmala Dina, “Analisis Dampak Penerapan Sistem *E-Commerce* Terhadap Pengendalian Internal Perusahaan Sebagai Akibat Perkembangan Teknologi Informasi”, *Jurnal Akuntansi UNESA*, Vol. 2, No. 1 (2013), 6.

2. *E-commerce bussiness-to-bussiness* (B2B), artinya perusahaan melakukan transaksi dengan perusahaan lain. *E-commerce* ini melibatkan pasar *e-bussiness* dan hubungan pasar langsung antara perusahaan yang satu dengan yang lainnya;
3. *E-commerce consumer-to-consumer* (C2C), artinya pelanggan melakukan transaksi dengan pelanggan. Dalam hal ini melalui situs *web* lelang *online* di mana pelanggan maupun perusahaan dapat melakukan transaksi jual-beli ke satu sama lain.

E-commerce merubah konsep interaksi langsung antara pelaku bisnis menjadi konsep *telemarketing*. Konsep ini memungkinkan transaksi jarak jauh dengan menggunakan media internet yang tidak mengharuskan pertemuan antar para pelaku bisnis secara fisik. *E-commerce* dirancang dengan sistem perdagangan dengan penandatanganan secara elektronik. Penandatanganan elektronik tersebut meliputi proses pembelian, pemeriksaan dan pengiriman barang atau jasa. Sehingga kebenaran dan keakuratan informasi terkait barang atau jasa yang diperdagangkan dan mengenai pembeli dan perusahaan dalam transaksi ini merupakan suatu prasyarat mutlak.⁴

Dalam Pasal 9 UU ITE mengatur bahwa, “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Yang mana dalam aturan pelaksana yang tertuang dalam Pasal 36 ayat (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, menetapkan syarat *e-commerce* yang harus memuat hak dan kewajiban, tanggung jawab, mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa, jangka waktu, biaya, cakupan layanan, dan pilihan hukum.

Konsep Negosiasi Di Indonesia

Kata negosiasi dalam terminologi bahasa Inggris disebut dengan kata “*negotiate*” dan “*negotiation*”, yang berarti perundingan.⁵ Dalam kamus oxford, kata “*negotiation*” diartikan sebagai, “*Discussion aimed at reaching an agreement*”⁶, maksudnya kurang lebih bahwa negosiasi merupakan suatu diskusi yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, negosiasi didefinisikan sebagai: “1) proses tawar-

⁴ Riska Andi Fitriano, “Kebijakan Formulasi Hukum Pidana Dalam Melindungi Transaksi *E-Commerce* di Indonesia”, *LAW REFORM*, Vol. 7, No 1 (2011), 78.

⁵ John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Cet. 27 (Jakarta: Gramedia, 2003), 392.

⁶ Kamus Oxford Online dalam <http://en.oxforddictionaries.com/> (diakses 16 Mei 2017).

menawar dengan jalan berunding guna mencapai kesepakatan bersama antara satu pihak (kelompok atau organisasi) dan pihak (kelompok atau organisasi) yang lain; 2) penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak yang bersengketa.”⁷ Dalam pembahasan ini, arti yang kedua yang dipakai.

Nolan-Haley, sebagaimana dikutip oleh Adi Sulistiyono, memberikan definisi negosiasi dengan "*as a consensual bargaining process in which parties attempt to reach agreement on a dispute or potentially disputed matter*"⁸, yang kurang lebih maksud dari negosiasi adalah sebuah proses tawar-menawar yang bersifat konsensus di mana para pihak hadir secara langsung untuk mencapai kesepakatan dalam sebuah perselisihan atau suatu hal yang berpotensi menjadi perselisihan.

Steven H. Gifis, sebagai dikutip oleh Idris Talib, memberikan definisi negosiasi dengan, "*a method of dispute resolution where either the parties themselves or the representative of each party attempt to settle conflicts without resort to the court; an impartial third party is not involved*"⁹, yang kurang lebih maksudnya adalah negosiasi merupakan sebuah cara penyelesaian sengketa di mana para pihak secara mandiri atau melalui perwakilan mereka berupaya untuk menyelesaikan sengketa tanpa melalui jalur pengadilan dan tanpa melibatkan pihak ketiga.

Menurut R.F. Saragih, negosiasi merupakan sarana bagi para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketa mereka secara mandiri tanpa melibatkan pihak ketiga.¹⁰

Dari beberapa definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa negosiasi merupakan upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan secara langsung maupun dengan perwakilan oleh para pihak secara mandiri di luar pengadilan dan tanpa melibatkan pihak ketiga dalam penyelesaian sengketa tersebut.

Negosiasi merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa alternatif, di mana penyelesaian sengketa dilakukan secara damai oleh para pihak yang dilakukan dengan berhadapan langsung tanpa ada campur tangan pihak ketiga.¹¹ Negosiasi merupakan upaya

⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia Online dalam <http://kbbi.web.id/> (diakses 16 Mei 2017).

⁸ Adi Sulistiyono, *Mengembangkan Paradigma Non-Litigasi di Indonesia* (Surakarta: UNS Press, 2006), 400.

⁹ Idris Talib, "Bentuk Putusan Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Mediasi", *Lex et Societatis*, Vol. 1, No. 1 (2013), 22.

¹⁰ Urip Santoso, "Penyelesaian Sengketa dalam Pengadaan Tanah Untuk Kepentingan Umum", *PERSPEKTIF*, Vol. 21, No. 3 (2016), 194.

¹¹ Rochani Urip Salami dan Rahadi Wasi Bintoro, "Aletnratif Penyelesaian Sengketa", 127.

penyelesaian sengketa yang paling dasar, paling penting, dan yang paling tua digunakan oleh manusia. Banyak sengketa yang diselesaikan dengan cara ini tanpa diketahui secara umum oleh masyarakat. Penggunaan cara ini menjadikan para pihak dapat mengawasi secara langsung prosedur dan proses penyelesaian sengketa yang didasarkan pada kesepakatan para pihak secara mandiri.¹²

Di Indonesia, ketentuan mengenai negosiasi diatur dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS). Di mana para pihak yang bersengketa pada perkara perdata diperbolehkan untuk menyelesaikan sengketanya di luar pengadilan, salah satunya adalah melalui negosiasi.¹³ Seperti halnya dalam model Penyelesaian Sengketa Alternatif lainnya, negosiasi juga menggunakan prinsip *win-win solution* dalam menyelesaikan sengketa antara para pihak. Di mana negosiasi ini bersifat informal dan tidak terstruktur serta waktunya tidak terbatas, sehingga efisiensi dan efektifitas dari proses negosiasi ini tergantung pada itikad baik para pihak yang bersengketa. Penggunaan jalur negosiasi ini akan memberikan banyak manfaat bagi masing-masing pihak yang bersengketa.¹⁴

Bentuk negosiasi ini mirip dengan perdamaian yang diatur dalam Pasal 1851 s/d 1864 KUH Perdata, di mana perdamaian merupakan persetujuan antara para pihak dalam suatu sengketa baik itu dengan penyerahan atau penahanan suatu objek sengketa maupun dengan mengakhiri suatu perkara untuk mencegah timbulnya perkara lain. Di mana persetujuan tersebut harus dibuat secara tertulis dan disepakati dan ditandatangani oleh kedua belah pihak. Perbedaan antara negosiasi dan perdamaian tersebut terletak pada tenggang waktu dalam penyelesaiannya, di mana negosiasi paling lama dilakukan selama 14 hari.¹⁵ Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 ayat (2) UU AAPS yang menyatakan bahwa:

Penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis.

¹² Aziz Ikhsan Bakhtiar, "Penyelesaian Sengketa antara Indonesia dan Malaysia di Wilayah Ambalat Menurut Hukum Laut Internasional," *Jurnal Hukum* dalam <http://hukum.studentjournal.ub.ac.id/> (2015), 4.

¹³ Endang Purwaningsih, *Hukum Bisnis* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010) 270.

¹⁴ Adi Sulistiyono, *Mengembangkan Paradigma Non-Litigasi*, 400.

¹⁵ Raffles, "Pengaturan dan Model Alternatif Penyelesaian Sengketa", 116.

Selain itu, negosiasi merupakan bentuk penyelesaian sengketa alternatif, sehingga dilaksanakan di luar pengadilan. Sedangkan perdamaian dapat dilakukan di dalam maupun di luar pengadilan baik dilakukan pada saat sidang peradilan, maupun sebelum atau sesudahnya.¹⁶

Dalam Pasal 6 ayat (2) UU AAPS, terdapat kalimat “pertemuan langsung oleh para pihak” yang mengindikasikan bahwa negosiasi dilakukan dengan pertemuan fisik antara para pihak. Sehingga pertemuan tidak langsung belum dikenal dalam aturan tersebut.

Negosiasi cenderung dilakukan dalam hal penyelesaian sengketa yang bernilai kecil. Seperti halnya proses negosiasi dalam *e-commerce* yang dilakukan secara langsung oleh penjual dan pembeli dalam menyelesaikan perselisihan, baik dilakukan dengan pertemuan langsung jika domisili para pihak berdekatan maupun dengan melalui surat-menyurat lewat e-mail atau pesan elektronik melalui jejaring sosial.¹⁷ Namun tidak menutup kemungkinan negosiasi ini dilakukan dalam penyelesaian suatu sengketa yang bernilai besar.

Konsep Negoisasi Online

Negosiasi *online* merupakan upaya untuk penyelesaian sengketa melalui jalur negosiasi secara *online*. Maksudnya para pihak tidak diharuskan bertemu dan bertatap muka secara langsung, tetapi para pihak hanya memerlukan koneksi internet guna menyelesaikan sengketa di antara keduanya.

Negosiasi online merupakan bagian dari *Online Dispute Resolution* (ODR) atau juga disebut *APS Online*. Negoisasi *Online* ini dikategorikan ODR yang tidak melibatkan pihak ketiga.¹⁸ Hal ini merupakan prinsip yang sama dengan negosiasi langsung atau *offline*.

Dalam negosiasi *online* memiliki teknis yang sama dengan ODR lainnya. Di mana teknis penyelesaian sengketa dilakukan secara online melalui media *e-mail*, *video conferencing*, *radio button electronic fund transfer*, *web conference*, maupun *online chat*.¹⁹

Menurut Abdul Halim Barkatullah, negosiasi *online* memiliki keuntungan dibanding negosiasi pada umumnya, yaitu kesederhanaan. Di mana para pihak hanya dituntut memiliki itikad baik dan koneksi internet dalam proses negosiasi *online* ini. Proses yang sederhana

¹⁶ Ibid., 116-117.

¹⁷ Rochani Urip Salami dan Rahadi Wasi Bintoro, “Aletnratif Penyelesaian Sengketa”, 128.

¹⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi e-Commerce Lintas Negara di Indonesia* (Yogyakarta: FH UII Press, 2009), 269.

¹⁹ Rochani Urip Salami dan Rahadi Wasi Bintoro, “Aletnratif Penyelesaian Sengketa”, 134.

tersebut tidak menghabiskan biaya yang banyak, sehingga lebih hemat dari proses negosiasi langsung. Hal ini dikarenakan para pihak tidak diharuskan untuk melakukan perjalanan dalam melakukan pertemuan dan bertatap muka di suatu tempat khusus.²⁰ Selain itu, negosiasi *online* ini juga tidak memakan waktu yang banyak, sehingga lebih hemat waktu dan efisien.

Penyelesaian sengketa melalui negosiasi *online* menawarkan penyelesaian sengketa yang efisien, cepat, dan murah. Hal ini dikarenakan para pihak tidak perlu mengeluarkan biaya untuk pertemuan, pengiriman surat, dan penggandaan dokumen.²¹

Kesederhanaan dari negosiasi *online* tersebut menurut Abdul Halim Barkatullah merupakan sebuah kekurangan dari proses tersebut, dikarenakan tidak ada sentuhan kemanusiaan dalam pelaksanaannya. Sehingga tidak ada pengamatan terhadap bahasa tubuh, pertemuan, dan persepsi non verbal sebagaimana yang terdapat dalam negosiasi langsung. Di mana hal-hal tersebut memiliki peran yang penting dalam memahami posisi masing-masing pihak.²²

Negosiasi *online* memiliki dua bentuk utama dalam penyelesaian sengketa melalui internet, yaitu:²³

1. *Automated negotiation*, yakni sebuah proses penawaran buta atau tersembunyi (*blind bidding*). Di mana para pihak saling andil untuk menentukan tingkatan dan batasan dalam menyetujui penyelesaian sengketa.
2. *Asisted negotiation*, yakni negosiasi antara dua pihak dengan menggunakan sebuah perangkat komputer sebagai asisten.

Dalam *automated negotiation* memiliki dua bagian. Yakni *offering party* yang membuat penawaran atau yang hendak melakukan pembayaran. Dan *demanding party* yang membuat permintaan atau yang mencari pembayaran.²⁴ Mekanismenya para pihak menetapkan tingkat penyelesaian dan dilanjutkan dengan pengajuan penawaran dan permintaan dalam bentuk tawaran penyelesaian melalui komunikasi berbasis *web* yang

²⁰ Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, 269.

²¹ Muhammad Rizaldi, "Penyelesaian Sengketa Konsumen", 22.

²² Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, 269-270.

²³ Gabrielle Kaufmann-Kohler, "Online Dispute Resolution and its Significance for International Commercial Arbitration", dalam *Global Reflections on International Law, Commerce and Dispute Resolution* yang dipublikasikan oleh ICC Publising pada November 2005, 438-439.

²⁴ Feliksas Petrauskas dan Egle Kybartiene, "Online Dispute Resolution in Consumer Disputes", *Jurisprudence*, Vol 18, No. 3 (2011), 926-927.

dilindungi *password*. Jika dalam tawaran menyertakan prosentase atau jumlah uang tertentu, maka diselesaikan dengan jumlah yang berada di tengah-tengah. Namun jika penawaran penyelesaian lebih besar dari permintaan penyelesaian, maka diselesaikan dengan permintaan penyelesaian. Program *automated negotiation* ini dirancang untuk memberikan proses penyelesaian sengketa dan alat komunikasi dalam sebuah upaya negosiasi.²⁵

Sedangkan dalam *assisted negotiation* terdapat teknologi atau mesin yang membantu proses negosiasi antara para pihak dalam menyelesaikan sengketa. Teknologi pembantu tersebut memiliki peran yang serupa dengan mediator dalam proses mediasi. Peran teknologi pembantu itu hanya sebatas menyediakan prosedur tertentu atau menyediakan nasihat/saran tertentu tanpa ikut campur dalam penentuan penyelesaian sengketa antara kedua belah pihak baik itu antara perusahaan dan perusahaan maupun perusahaan dan pelanggan.²⁶ Perbedaannya dengan mediasi hanyalah terletak pada subjek yang membantu. Di mana dalam *assisted negotiation* pembantunya adalah teknologi atau mesin, sedangkan dalam mediasi pembantunya adalah orang yang berkedudukan sebagai mediator.

Assisted negotiation bukanlah perundingan biasa, karena terdapat teknologi pembantu yang menampilkan bagian-bagian fungsi mediator. Dalam negosiasi ini, program teknologi pembantu memberikan solusi standar kepada para pihak. Solusi standar tersebut membantu para pihak dalam menilai dan memilih penyelesaian sengketa yang diinginkan. Selain itu terdapat program yang secara otomatis memberikan pertanyaan kepada para pihak terkait tujuan dan kepentingan mereka. *Assisted negotiation* terdiri dari beberapa sarana di antaranya yaitu *message board*, *system*, situs yang aman, sarana penyimpanan, alat pengaturan *online meeting*, *software* pengatur komunikasi, keterlibatan dalam diskusi, mengidentifikasi dan menilai solusi yang potensial, dan mencatat persetujuan hasil negosiasi.²⁷

Contoh situs yang menyediakan layanan negosiasi *online* yaitu eBay dan CyberSettle. Di mana eBay menggunakan bentuk *assisted negotiation*, sedangkan CyberSettle menggunakan bentuk *automated negotiation*.²⁸

Pentingnya Negosiasi Online Dalam Menyelesaikan Sengketa E-Commerce

²⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, 271-272.

²⁶ *Ibid.*, 927.

²⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, 270-271.

²⁸ Pablo Cortes, "What should the ideal ODR system for e-commerce consumers look like? The Hidden World of Consumer ADR: Redress and Behaviour", dalam naskah yang dipublikasikan oleh CSLX Oxford 2011.

Di Indonesia, ketentuan penyelesaian sengketa terdapat dalam Pasal 18 ayat (4) UU ITE yang menyatakan bahwa, *“Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari Transaksi Elektronik internasional yang dibuatnya.”*

Selain itu, dalam Pasal 65 ayat (5) Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan mengatur bahwa, *“Dalam hal terjadi sengketa terkait dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha yang mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.”*. Di mana dalam penjelasan pasal dijelaskan bahwa, *“Mekanisme penyelesaian sengketa lainnya antara lain konsultasi, negosiasi, konsiliasi, mediasi, atau arbitrase sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”*.

Sedangkan dalam PP No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik hanya mengatur mengenai keharusan memuat aturan mengenai penyelesaian sengketa dalam perjanjian elektronik yang diatur dalam Pasal 36. Dan dalam Surat Edaran Menkominfo No. 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang (*Merchant*) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) Yang Berbentuk *User Generated Content* tidak ada aturan mengenai penyelesaian sengketa. Dan dalam UU No 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 (UU ITE) pun juga tidak ada aturan khusus yang mengatur mengenai penyelesaian sengketa. Padahal sengketa *e-commerce* berbeda dengan sengketa pada umumnya.

Dari peraturan-peraturan perundang-undangan tersebut, tidak ditemukan ketentuan secara khusus terkait penyelesaian sengketa. Di mana aturan tersebut masih bersifat umum. Sehingga dalam proses penyelesaian sengketa tetap mengacu pada peraturan perundang-undangan secara umum. Di mana dalam hal jalur non litigasi tetap mengacu pada ketentuan UU AAPS.

E-commerce merupakan bentuk perjanjian atau kontrak. Sehingga penyelesaian sengketa *e-commerce* berlaku asas kebebasan berkontrak. Di mana para pihak diberi kebebasan untuk melakukan pilihan hukum maupun pilihan penyelesaian sengketa yang akan ditempuh apabila terjadi sengketa. Karena dalam *e-commerce* tidak mewajibkan bertemunya

para pihak secara fisik. Sehingga dimungkinkan para pihak yang bertransaksi berada di belahan dunia yang berbeda.²⁹

Namun dalam ketentuan UU AAPS, tidak dikenal tentang ODR maupun negosiasi *online*. Sehingga tidak ada landasan hukum yang kuat dalam penggunaan negosiasi *online* maupun ODR dalam penyelesaian sengketa *e-commerce*.

Padahal dengan negosiasi *online* memberikan kemudahan dalam penyelesaian sengketa. Di mana tidak terhalang oleh ruang, batas waktu, proses yang lambat dan biaya yang mahal. Hal ini lebih murah dan cepat dari pada negosiasi langsung atau konvensional.³⁰

Negosiasi *online* dapat digunakan sebagai solusi dari banyaknya laporan konsumen terkait penyelesaian sengketa dalam *e-commerce*. Di mana para pelaku transaksi secara *online* melakukan penawaran dan permintaan dalam bertransaksi. Maka dengan negosiasi *online* para pihak melakukan penawaran dan permintaan dalam penyelesaian sengketa. Hal ini sangat bersesuaian antara proses transaksi dan metode penyelesaian sengketa.

Negosiasi *online* juga sangat penting diterapkan dalam situs jual-beli *online*. Di mana setiap situs menyediakan media penyelesaian sengketa untuk para pelanggannya. Hal ini akan menarik kepercayaan para pelanggan untuk bertransaksi dalam sebuah situs jual-beli *online*. Selain itu juga dapat meminimalisir sengketa yang berkelanjutan antara para pihak yang bertransaksi.

Kesimpulan

E-commerce merupakan bentuk transaksi perdagangan yang menggunakan media elektronik yang perkembangannya begitu pesat. Perkembangan tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi. Selain itu, perkembangan itu juga menimbulkan masalah-masalah yang baru di masyarakat. Sehingga dalam hal ini dibutuhkan penyelesaian sengketa yang sesuai untuk menyelesaikan masalah-masalah tersebut. Negosiasi online merupakan solusi terbaik dalam masalah-masalah yang timbul dari e-commerce. Hal ini karena para pihak dalam bertransaksi e-commerce melakukan negosiasi secara online dalam penentuan harga dan barang atau jasa. Sehingga penyelesaian sengketa dengan negosiasi online sangat sesuai untuk digunakan. Eksistensi negosiasi online ini harus

²⁹ Merine Gerarita Sitompul, dkk., "Online Dispute Resolution (ODR)", 78.

³⁰ Gagah Satria Utama, "Online Dispute Resolution: a Revolution in Modern Law Praktice", *Business Law Review*, Vol. 1, No. 3 (2017), 5.

diwujudkan guna menyesuaikan dengan tuntutan zaman. Selain itu, negosiasi online juga harus didukung dengan regulasi yang jelas guna memberikan jaminan hukum bagi masyarakat. Di mana hukum haruslah bersifat dinamis dan fleksibel, agar rasa keadilan dan kepastian hukum tetap terwujud dan sesuai dengan perkembangan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Bakhtiar, Aziz Ikhsan. "Penyelesaian Sengketa antara Indonesia dan Malaysia di Wilayah Ambalat Menurut Hukum Laut Internasional". *Jurnal Hukum* dalam <http://hukum.studentjournal.ub.ac.id/>, 2015.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi e-Commerce Lintas Negara di Indonesia*. Yogyakarta: FH UII Press, 2009.
- Chandra, Adel. "Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan Dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008". *Jurnal Ilmu Komputer*. Vol. 10 No. 2, 2014.
- Cortes, Pablo. "What should the ideal ODR system for e-commerce consumers look like? The Hidden World of Consumer ADR: Redress and Behaviour", dalam naskah yang dipublikasikan oleh CSLS Oxford 2011.
- Dina, Wildah Akmalia. "Analisis Dampak Penerapan Sistem E-Commerce Terhadap Pengendalian Internal Perusahaan Sebagai Akibat Perkembangan Teknologi Informasi". *Jurnal Akuntansi UNESA*. Vol. 2 No. 1, 2013.
- Echols, John M. dan Hassan Shadily. *Kamus Inggris-Indonesia*. Cet. 27. Jakarta: Gramedia, 2003.
- Fitriono, Riska Andi. "Kebijakan Formulasi Hukum Pidana Dalam Melindungi Transaksi E-Commerce di Indonesia". *LAW REFORM*, Vol. 7, No 1, 2011.
- Julianto, Pramdia Arhando. "YLKI: Aduan Konsumen Soal Belanja "Online" Meningkatkan Signifikan". Dalam <http://bisniskeuangan.kompas.com/> dipublikasikan pada 23 Januari 2017 (diakses 09 Juli 2017).
- Kamus Oxford Online dalam <http://en.oxforddictionaries.com/> (diakses 10 Juli 2017).
- Kamus Oxford Online dalam <http://en.oxforddictionaries.com/> (diakses 16 Mei 2017).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online dalam <http://kbbi.web.id/> (diakses 16 Mei 2017).
- Kaufmann-Kohler, Gabrielle. "Online Dispute Resolution and its Significance for International Commercial Arbitration". Dalam *Global Reflections on International Law, Commerce and Dispute Resolution* yang dipublikasikan oleh ICC Publishing pada November 2005.

- Petrauskas, Feliksas dan Egle Kybartiene. "Online Dispute Resolution in Consumer Disputes". *Jurisprudence*. Vol 18 No. 3, 2011.
- Purbo, Onno W dan Aang Arif Wahyudi. *Mengenal E-Commerce*. Jakarta: Elex Media, 2001.
- Purwaningsih, Endang. *Hukum Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Raffles. "Pengaturan dan Model Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Perundang-Undangan Indonesia". *INOVATIF: Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 2 No. 3, 2012.
- Rizaldi, Muhammad. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Transaksi E-Commerce Dalam Lingkup Business To Consumer (B2C) Melalui Online Dispute Resolution". Dalam naskah ringkas skripsi yang diterbitkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia Tahun 2013.
- Salami, Rochani Urip dan Rahadi Wasi Bintoro. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik (e-Commerce)". *Jurnal Dinamika Hukum*. Vol. 13 No. 1, 2013.
- Santoso, Urip. "Penyelesaian Sengketa dalam Pengadaan Tanah Untuk Kepentingan Umum". *PERSPEKTIF*. Vol. 21 No. 3, 2016.
- Sulistiyono, Adi. *Mengembangkan Paradigma Non-Litigasi di Indonesia*. Surakarta: UNS Press, 2006.
- Sitompul, Merine Gerarita dkk. "Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia". *Jurnal Renaissance*. Vol. 1 No. 2, 2016.
- Talib, Idris. "Bentuk Putusan Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Mediasi". *Lex et Societatis*. Vol. 1 No. 1, 2013.
- Utama, Gagah Satria. "Online Dispute Resolution: a Revolution in Modern Law Practice". *Business Law Review*. Vol. 1 No. 3, 2017.
- Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
- Undang-Undang No 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No. 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang (*Merchant*) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) Yang Berbentuk *User Generated Content*