

**ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN
SENGKETA DI ERA MODERNISASI**

Suprihantosa Sugiarto

Pascasarjana IAIN Tulungagung

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

tosa.sugiarto@gmail.com

ABSTRAK:

Secara konvensional, penyelesaian sengketa bisnis pada umumnya diselesaikan melalui pengadilan (litigasi). Adapun proses litigasi lebih bergaya dominasi yang menyebabkan posisi para pihak yang berlawanan, jauh dari konsep integrasi yang bersifat *win-win solution*. Tidak dapat dipungkiri pula bahwa proses penyelesaian melalui litigasi membutuhkan waktu yang cukup lama dan menyebabkan ketidakpastian bagi perusahaan atau para pihak yang bersengketa. Didalam dunia bisnis saat ini, penyelesaian sengketa melalui pengadilan tidak disukai oleh banyak pihak. Selanjutnya muncullah penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi. Salah satu bentuk non litigasi ini adalah *Online Dispute Resolution (ODR)*. ODR merupakan penyelesaian sengketa melalui dunia maya (internet) tanpa melakukan pertemuan secara fisik. ODR sudah dilakukan di banyak negara di Amerika dan di Eropa. Hal ini ditandai dengan munculnya institusi yang direpresentasikan oleh website mereka yang melayani penyelesaian sengketa dengan jalur *Online Dispute Resolution* ini.

ABSTRACT:

Conventionally, business disputes are settled by litigation. While the settlement process is more focused on domination which leads to the opposing party's position, far from the concept of integration which is a win-win solution. It cannot be denied either because the settlement process through litigation takes quite a long time and depends on the company or the parties in dispute. In the business world today, being approved through the court is not approved by many parties. Then came the agreement through the non-litigation way. One of it is Online Dispute Resolution (ODR). ODR is an agreement from the virtual world (internet) without having a physical meeting. ODR has been carried out in many countries in America and in Europe. This is indicated by the agreement represented by their website which is presented resolved by this Online Dispute Resolution.

Key words: *Online Dispute Resolution, Non Litigasi, win-win solution*

PENDAHULUAN

Perkembangan globalisasi yang berlangsung pada masa kini telah menyebabkan berbagai perubahan yang signifikan terhadap aspek-aspek di dunia ini, misalnya saja pada aspek perekonomian, perdagangan, politik, kebudayaan, dan berbagai aspek lainnya. Perkembangan

globalisasi yang terus berlangsung dapat terlihat jelas pada sektor perdagangan internasional, hal ini dapat dilihat pada aktifitas perdagangan internasional itu sendiri. Aktifitas perdagangan internasional juga ikut berkembang seiring dengan perkembangan globalisasi, terlebih aktifitas perdagangan tersebut dipengaruhi dengan

kemajuan teknologi informasi merupakan sebagai salah satu pilar globalisasi.¹

Perdagangan internasional merupakan kegiatan pertukaran barang, jasa, maupun teknologi yang dilakukan dalam negara atau lintas batas negara. Transaksi, jual-beli, tawar-menawar, ekspor-impor merupakan bagian daripada aktifitas-aktifitas perdagangan internasional. Dalam suatu aktifitas perdagangan internasional yang tentunya dilakukan oleh masyarakat internasional, tidak menutup kemungkinan terjadinya suatu sengketa antara para pihak yang terlibat dalam aktifitas perdagangan tersebut. Apabila terjadi sengketa diantara para pihak yang terlibat dalam perdagangan internasional, sengketa tersebut dapat diselesaikan secara litigasi atau non-litigasi. Penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui lembaga peradilan dan prosesnya dilakukan dengan prosedur pengadilan, sedangkan yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa secara non-litigasi yaitu penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau dapat disebut dengan penyelesaian sengketa alternatif.²

Penyelesaian sengketa alternatif yang terpengaruh dengan kemajuan teknologi informasi ini dapat disebut dengan *Online*

Dispute Resolution (selanjutnya disebut dengan “ODR”). ODR merupakan metode penyelesaian sengketa yang sama dengan metode ADR, yang membedakannya hanya terletak pada mekanismenya yaitu secara *online*.

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki pengaruh perekonomian yang besar di mata internasional. Dengan populasi penduduk yang ±250 juta penduduk menempatkan Indonesia dalam posisi yang sangat strategis di dalam intensitas transaksi bisnis baik domestik maupun internasional. Dengan besarnya frekwensi kegiatan bisnis maka akan memicu meningkatnya jumlah sengketa yang terjadi. Beragam sengketa yang timbul dari kegiatan bisnis atau aktivitas komersial secara umum disebut sengketa bisnis atau sengketa komersial.

Melihat kondisi yang ada, maka perlu ditemukan suatu sistem yang tepat, efektif dan efisien. Sistem tersebut harus mempunyai kemampuan penyelesaian sengketa dengan sederhana, cepat dan biaya yang ringan. Untuk menjawab hal ini, maka dunia bisnis modern berpaling pada *Alternative Dispute Resolution* (ADR) sebagai penyelesaian sengketa alternatif karena kebutuhan akan penyelesaian sengketa dengan cepat dan biaya yang murah.³

¹ Shinta Dewi, *Cyber Law Perlindungan Privasi atas Informasi Pribadi Dalam E-Commerce menurut Hukum Internasional* (Bandung: Widya Padjajaran, 2009), 2

² Dodoy Suharyati, 2013, *Perspektif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia*, <http://stihpada.ac.id/perspektif-penyelesaian-sengketa-bisnis-di-indonesia>

³ Adel Candra, “Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR)

Jalur peradilan (litigasi) bukanlah satu-satunya cara penyelesaian sengketa. Ada beberapa alternatif penyelesaian sengketa selain dengan cara litigasi. Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa selain jalur peradilan lazim disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution*) disingkat (ADR). Pasal 1 butir 10 Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan bahwa:

“Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli”.⁴

Online Dispute Resolution (ODR) adalah suatu cara penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui media internet, dalam arti bahwa proses penyelesaiannya dilakukan oleh para pihak yang berada dalam wilayah lintas batas negara (*boderless*) tanpa harus bertemu muka (*face to face*). Pada dasarnya, ODR sama seperti penyelesaian sengketa konvensional lainnya, perbedaannya terletak pada medianya yang menggunakan media Internet (*International Network*). ODR termasuk ke dalam ADR,

Kaitan dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik, *Jurnal Ilmu Komputer*, Vol. 10 No . 2 (September 2014)

⁴ Moch. Basarah, 2011, *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa; Arbitrase Tradisional dan Modern (Online)*, Yogyakarta, Genta Publishing, Halaman 92

dimana ADR memiliki 3 (tiga) tipe penyelesaian sengketa, yaitu negosiasi, mediasi dan arbitrase.⁵

1. METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan prosedur penelitian ilmiah dengan menemukan kebenaran keilmuan ditinjau dari aspek normatifnya. Penelitian hukum normatif digunakan untuk menghasilkan konsep baru, argumentasi atau terori baru sebagai perspektif dalam menyelesaikan sebuah masalah yang sedang dihadapi.⁶

Data yang digunakan dalam penelitian ini lebih mengutamakan penggunaan data sekunder dengan studi dokumen atau literatur. Data sekunder tersebut adalah : 1) Bahan Hukum Primer yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat meliputi peraturan perundang – undangan. 2) Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap hukum primer, seperti buku referensi dan jurnal penelitian. 3) Bahan Hukum Tersier yaitu bahan hukum tambahan seperti ensiklopedia, kamus dan lain – lain.⁷

⁵ I Made Widnyana, 2014, *Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase*, Jakarta: PT. Fikahati Aneska, halaman 47

⁶ Marzuki, Peter Mahmud. 2011. *Penelitian Hukum, Edisi I, Cetakan 7*. Jakarta: Kencana, halaman 35

⁷ Mardani, Jurnal. “*Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik No.11 Tahun 2008*”, *Mimbar Hukum*, Vol

2. KAJIAN PUSTAKA

a. Pengertian *Online Dispute Resolution*

Setiap sengketa yang timbul dari aktifitas perdagangan elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)* dapat disebut dengan *e-commerce dispute*. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, bahwa semakin tinggi aktifitas *e-commerce* maka semakin besar peluang terjadinya suatu sengketa yang timbul karenanya, dan salah satu sengketa yang timbul yaitu akibat dari perbuatan hukum dalam *e-contract*. Pada umumnya suatu sengketa perdagangan diselesaikan melalui proses litigasi atau non-litigasi secara langsung, namun pada masa kini terdapat suatu mekanisme yang inovatif dalam menyelesaikan suatu sengketa yang timbul dari aktifitas perdagangan di dunia maya (*e-commerce*) yaitu disebut dengan penyelesaian sengketa melalui internet atau dikenal dengan sebutan *Online Dispute Resolution (ODR)*.

Penyelesaian sengketa melalui *online* atau ODR ini muncul dari praktek penyelesaian sengketa konvensional, namun yang membedakannya hanyalah penggunaan teknologi baru berupa internet sebagai fasilitasnya. Menurut pendapat Pablo

Cortés bahwa ODR dalam konteks perdagangan memiliki arti bahwa ODR mengacu pada penggunaan ICT (*Information and Communication Technology*) atau teknologi informasi dan komunikasi dan metode penyelesaian sengketa alternatif yang digunakan oleh para pebisnis dan konsumen (B2C) untuk menyelesaikan sengketa yang muncul akibat transaksi ekonomi antara para pihak, khususnya dalam *e-commerce*. Penyelesaiannya menggunakan fasilitas internet, dan ODR ini merupakan bentuk penyelesaian sengketa alternatif yang bersifat khusus atau tersendiri (*sui generis*).

ODR lebih tepat diterapkan pada sengketa-sengketa terkait aktifitas- *commerce* internasional, terutama pada sengketa-sengketa yang bernilai kecil. ODR mencakup sejumlah proses yang secara umum mempunyai dua ciri: “DR” (yakni *dispute resolution*) dan “O” (yakni *online*). Dengan kata lain, menyelesaikan sengketa dan dilakukan secara elektronik. Pada ODR ini semua bentuk penyelesaian sengketa alternatif dapat dilakukan melalui fasilitas internet.⁸

⁸ Meria Utama, 2010, Pelaksanaan Online Dispute Resolution (ODR) Arbitrase Di Indonesia Menurut Undang-undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, *Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya: Simbur Cahaya No.42 Tahun*

b. Jenis – Jenis *Online Dispute Resolution*

ODR sebagai suatu metode yang inovatif dalam menyelesaikan suatu sengketa yang khususnya sengketa tersebut muncul akibat aktifitas *e-commerce*, seperti halnya sengketa *e-contract*, sangat diminati para pelaku *e-commerce* karena penyelesaian sengketa melalui ODR ini dapat menyelesaikan sengketa dengan cepat dan efisien. ODR, sebagaimana dijelaskan oleh Esther van den Heuvel dalam jurnalnya, adalah sebagai berikut:

1) Online Settlement

Online Settlement ini terlebih mengenai penyelesaian sengketa gugatan finansial. Penyelesaian sengketa online mengenai gugatan finansial ini berkembang di Amerika Serikat. ODR jenis ini merupakan jenis penyelesaian sengketa yang paling berkembang, walaupun jenis ODR ini tidak selalu berhubungan dengan sengketa yang timbul akibat aktifitas-aktifitas yang terjadi di dunia maya atau disebut dengan *e-disputes*. Adapun *website* pertama yang menawarkan penyelesaian sengketa *online* mengenai *financial claims* adalah *Cybersettle* dan setelahnya disusul oleh keberadaan *Clicknsettle*.

2) Online Arbitration

Online arbitration atau arbitrase *online* sekarang ini lebih sering digunakan atau diterapkan di Kanada berdasarkan *e-Resolution* yang merupakan sebuah pengadilan yang sebenarnya untuk menyelesaikan sengketa *domain name*. Adapun institusi yang berwenang menyelesaikan sengketa *domain name* tersebut ialah *Internet Corporation for Assignment Names and Numbers (The ICANN)*.

3) Online resolution of consumer complaints

ODR jenis ini tidaklah menerapkan secara utuh mekanisme penyelesaian sengketa melalui *online*, hanya menerapkan beberapa prosedur yang dilakukan secara *online*. Adapun lembaga yang menyediakan jasa penyelesaian sengketa ODR jenis ini ialah *BBBOnLine* yang merupakan cabang korporasi *Central Better Business Bureau (CBBB)*. *BBBOnLine* mengembangkan penyelesaian sengketa yang berasal dari *consumer complaints* (keluhan konsumen) yang berada di Amerika Serikat.

Mekanisme penyelesaian sengketa melalui *BBBOnLine* merupakan mekanisme yang bersifat *semi-online*, hal ini dapat dilihat dari mekanisme pengajuan keluhan (*complaint submitted*) dilakukan secara *online*, namun penyelesaian

daripada sengketa tersebut tidak diselesaikan secara *online* tetapi dilakukan melalui mekanisme konsiliasi yang sederhana.

4) *Online mediation*

ODR jenis ini menyelesaikan sengketa yang bernilai kecil. Sesuai dengan istilahnya, *online mediation* tidak dilakukan secara *face-to-face*, melainkan penyelesaian sengketa ini dilakukan secara *online*. Ini berarti bahwa para pelaku bisnis internasional yang masing-masing berada di negara yang berbeda dapat menggunakan sarana *online mediation* ini untuk menyelesaikan sengketa. Adapun salah satu organisasi yang memiliki jasa penyelesaian sengketa *online mediation* tersebut ialah *Squaretrade*, yang merupakan hasil daripada *research project University of Massachusetts*.⁹

c. Kelebihan Penyelesaian Sengketa Melalui *Online Dispute Resolution*

1) *Time and Cost Savings*

Penyelesaian sengketa secara *online* tentunya dapat mengefisienkan waktu bagi para pebisnis antar negara yang terlibat dalam suatu sengketa yang timbul dari aktifitas bisnis/perdagangan

internasional secara *online*. Penggunaan internet untuk menyelesaikan suatu sengketa dapat mempercepat procedure penyelesaian sengketa para pihak, hal ini dikarenakan ODR memberikan kebebasan bagi para pihak untuk menentukan waktu untuk proses penyelesaian atau dapat disebut bahwa para pihak memiliki waktu yang fleksibel dalam menyelesaikan sengketa. Prinsip "*Time is Money*" merupakan hal yang terpenting bagi para pebisnis lintas negara, penyelesaian sengketa yang tidak perlu adanya suatu pertemuan akan memudahkan bagi pebisnis yang terlibat sengketa, selain pebisnis tersebut dapat menyelesaikan sengketa secara *online*, sebagian waktunya dapat ia sisihkan untuk tetap bekerja.

2) *Convenience of the Procedure*

ODR menyediakan penggunaan komunikasi yang menggunakan sistem *asynchronous*, sistem ini memudahkan para pihak untuk saling bertukar pendapat tanpa harus saling merasa terintimidasi. Biasanya para pihak yang bersengketa enggan melakukan pertemuan dengan pihak lawan, hal ini dikarenakan pada umumnya pihak yang dituntut memiliki perasaan takut akan diintimidasi oleh pihak lawan.

⁹ Adel Candra, "Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik, *Jurnal Ilmu Komputer*, Vol. 10 No . 2 (September 2014)

3) *Selection of The Third Parties*

Selain kelebihan ODR sebelumnya, kelebihan ODR lainnya adalah proses penunjukan arbiter. Pada ODR para pihak dapat mengontrol lebih atas proses (misalnya pemilihan waktu) dalam menyelesaikan sengketa tersebut. Selain itu para pihak dapat memilih pihak ketiga yang dirasa tepat untuk menyelesaikan sengketa dan menentukan prosesnya.¹⁰

d. Kekurangan Penyelesaian Sengketa Melalui *Online Dispute Resolution*

1) *Potentially to Miss-understanding*

Penyelesaian sengketa yang dilakukan tanpa adanya pertemuan atau tatap muka antara kedua belah pihak yang bersengketa, sebagaimana halnya dalam ODR, tidak selamanya mendatangkan suatu keunggulan. Kurangnya intensitas atau bahkan tidak ada pertemuan secara langsung antar para pihak dan pihak ketiga, menyebabkan tidak adanya spontanitas dan tanggapnya interaksi oleh para pihak. Selain itu penyelesaian sengketa akan lebih efektif dilakukan ketika para pihak dapat saling berkomunikasi secara langsung, karena dengan berkomunikasi secara langsung dapat

dimengerti lebih baik agar tidak muncul kesalahpahaman.

Dalam ODR, percakapan sebagian besar dilakukan pada sebuah "chat room" atau melalui "video conference", perlu diingat apabila pihak yang bersengketa ialah pihak yang berasal dari negara dan memiliki budaya bahasa yang berbeda. Perbedaan bahasa dapat mengacaukan atau membuat adanya *miss-communication* atau *miss-understanding* dalam proses diskusi/penyelesaian sengketa.

2) *Internet Disruption*

Penyelesaian sengketa melalui ODR yang tentunya menggunakan fasilitas internet, terkadang menjadi kendala bagi penggunaannya. Hal ini dikarenakan akses internet di dunia tidak menjamin meratanya akses secara cepat. Bahkan akses internet dapat menimbulkan masalah bagi beberapa pihak yang bersengketa, terlebih mereka yang memiliki sengketa yang timbul dari transaksi *off-line*. Sulitnya akses fasilitas ODR yang menggunakan internet terkadang dapat membuat tidak nyaman dan merugikan orang-orang yang kurang akrab dengan teknologi komputer.

3) *Confidentiality Concern*

ADR pada umumnya tidak mencatat hal-hal yang terkait

¹⁰ Meline Gerarita Sitompul, "Online Dispute Resolution (ODR) : Prospek Penyelesaian Sengketa E – Commerce di Indonesia, Renaissance Vol. 1 No . 2 (Agustus 2016)

mengenai sengketa serta penyelesaiannya, sedangkan pada ADR yang dilakukan melalui fasilitas dunia maya atau ODR ini dalam proses menyelesaikan sengketanya pastinya dicatat dalam bentuk elektronik. Maksudnya adalah dimana proses penyelesaian sengketa online ini dalam menyelesaikan sengketanya akan secara langsung tersimpan dalam data elektronik oleh sistem yang telah disediakan oleh instansi penyelesaian sengketa online tersebut.

Hal inilah yang menjadi kekurangan atau sisi negatif daripada penggunaan ODR, yaitu mengenai kerahasiaan daripada sengketa, para pihak, dan proses penyelesaiannya, karena bisa saja para pihak yang lain mencetak dan bahkan mendistribusikan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan sengketa melalui *e-mail* dengan mudah dan tanpa seizin atau sepengetahuan pihak yang lain. Kerahasiaan inilah yang dianggap merugikan dengan menggunakan ODR.¹¹

PEMBAHASAN

1. Penyelesaian Sengketa Melalui *Online Dispute Resolution* di Tinjau dari Hukum Islam
Dalam hukum islam belum ditemukan

kaidah hukum yang membahas tentang *Online Dispute Resolution* secara langsung. Hal ini karena keberadaan *Online Dispute Resolution* baru muncul pada abad ke-21. Tetapi dasar hukum kebolehan penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution* bisa disamakan dengan *Al – Shulh* karena keduanya sama – sama bertujuan untuk mencari kesepakatan atau perdamaian bersama.

Dalam hukum Islam dalam melakukan penyelesaian sengketa salah satunya dikenal dengan istilah *Al – Shulh* - yang artinya perdamaian Islam menganjurkan untuk melakukan musyawarah dengan mufakat dalam menyelesaikan sengketa atau perselisihan. Menyelesaikan sengketa bisnis secara musyawarah akan tetap bisa menjaga hubungan silaturahmi diantara para pihak yang berselisih.¹²

Menurut Sayyid Sabiq dan Wahbah Az – Zuhaily hukum penggunaan *Al – Shulh* dalam menyelesaikan sengketa adalah **boleh**. Hukum ini didasarkan pada QS. Al – Hujarat ayat 9:

وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا
بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَغَتْ إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَى
فَقْتُلُوا آلَ تَبَغِي حَتَّى تَفِيءَ إِلَى أَمْرِ اللَّهِ فَإِنَّ
فَاءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ

¹¹ Meline Gerarita Sitompul, “*Online Dispute Resolution (ODR) : Prospek Penyelesaian Sengketa E – Commerce di Indonesia*”, *Renainssance* Vol. 1 No. 2 (Agustus 2016)

¹² Baiq Elbadriati, “Rasionalitas Penerapan Khiyar Dalam Jual Beli Islam”, *Iqtishoduna Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 5 No. 1 (Juni 2014)

Artinya:

*Dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya! Tapi kalau yang satu melanggar perjanjian terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali pada perintah Allah. Kalau dia telah surut, damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu berlaku adil; sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil (QS. Al – Hujarat : 9)*¹³

Ayat tersebut bisa dijadikan rujukan untuk para pihak yang bersengketa dalam menggunakan konsep *Al – Shulh* dalam mewujudkan perdamaian diantara mereka. Konsep *Al – Shulh* tidak hanya dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa berkaitan dengan muamalah saja tetapi juga bisa digunakan dalam menyelesaikan perselisihan sengketa politik maupun keluarga.

Rasulullah *shallallahu ‘alaihi wa sallam* bersabda dalam kaitan konsep *Al – Shulh* yaitu :

الصُّلْحُ جَائِزٌ بَيْنَ الْمُسْلِمِينَ إِلَّا صُلْحًا أَحَلَ حَرَامًا أَوْ حَرَّمَ حَلَالًا

Artinya :

“Shulh itu dibolehkan antara kaum muslimin, kecuali shulh yang menghalalkan yang haram atau

mengharamkan yang halal.” (HR. Abu Dawud, Tirmidzi, Ibnu Majah, Hakim dan Ibnu Hibban dari ‘Amr bin ‘Auf, Tirmidzi menambahkan *“Wal muslimuun ‘alaa syuruuthihim”* (kaum muslimin sesuai syarat yang mereka buat), Tirmidzi berkata, *“Hadits ini hasan shahih.”* Hadits tersebut juga dishahihkan oleh Syaikh al-Albani dalam *Shahih Ibnu Majah* (1905)).

Hadits lainnya yaitu :

أَلَا أُخْبِرُكُمْ بِأَفْضَلِ مِنْ دَرَجَةِ الصِّيَامِ وَالصَّلَاةِ وَالصَّدَقَةِ « . قَالُوا بَلَى . قَالَ « إِصْلَاحُ ذَاتِ الْبَيْنِ وَفَسَادُ ذَاتِ الْبَيْنِ الْحَالِقَةُ

Artinya :

“Maukah kalian aku beritahukan amalan yang lebih utama dari derajat puasa (sunnat), shalat (sunnat) dan bersedekah?” Para sahabat menjawab, *“Ya.”* Beliau menjawab, *“Yaitu mendamaikan dua pihak yang bertengkar, dan rusaknya hubungan dapat memangkas agama.”* (HR. Ahmad, Abu Dawud, dan Tirmidzi dari Abud Darda’, dan dishahihkan oleh Syaikh al-Albani dalam *Shahihul Jami’* no. 2595).¹⁴

Macam – macam *Al – Shulh* dibagi menjadi empat bagian, berikut ini :

- a. Perdamaian antara muslimin dengan kafir, yaitu membuat perjanjian untuk meletakkan senjata dalam massa tertentu (gencatan senjata) secara bebas atau dengan jalan

¹³ QS. Al – Hujarat : 9

¹⁴ Fiqh Perdamaian (*Shulh*) <https://yufidia.com/3453-fikih-perdamaian-shulh-bagian-1.html>

- mengganti kerugian yang diatur dalam undang-undang yang disepakati dua belah pihak.
- b. Perdamaian antara kepala negaradengan pemberontak, yakni membuat perjanjian-perjanjian atau peraturan-peraturan mengenai keamanan dalam Negara yang harus ditaati.
 - c. Perdamaian antara suami istri, yaitu membuat peraturan-peraturan (perjanjian) pembagian nafkah, masalah durhaka, serta dalam masalah menyerahkan haknya kepada suaminya manakala terjadi perselisihan.
 - d. Perdamaian dalam muamalat, yaitu membentuk perdamaian dalam masalah yang ada kaitannya dengan perselisihan yang terjadi dalam masalah muamalat.¹⁵
2. Penyelesaian Sengketa Melalui *Online Dispute Resolution* di Tinjau dari Hukum Positif di Indonesia
- Negara Indonesia dapat dikatakan mendukung pembentukan *Online Dispute Resolution* (ODR) didasarkan atas klausul yang disebutkan didalam UU ITE nomor 11 Tahun 2008 yaitu Pasal 41 ayat (1) yaitu “masyarakat dapat berperan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi melalui penyelenggaraan sistem elektronik dan

transaksi elektronik”. Dan dilanjutkan dengan ayat (2) yang mengatakan “peran masyarakat sebagaimana pada ayat (1) dapat diselenggarakan melalui lembaga yang dibentuk oleh masyarakat” dan diperkuat dengan ayat (3) yang berbunyi “ lembaga sebagaimana pada ayat (2) dapat memiliki fungsi konsultasi dan mediasi”.

Berdasarkan Pasal 41 ayat (3) bahwa Indonesia sangat mendukung pembentukan ODR sebagai sebuah lembaga yang memiliki fungsi konsultasi dan mediasi. UU ITE dalam Pasal 40 ayat (2) disebutkan bahwa Pemerintah Indonesia melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan informasi elektronik dan transaksi elektronik yang mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana disebutkan sebelumnya bahwa tujuan dari ODR adalah untuk memfasilitasi persengketaan yang terjadi secara *online* atas transaksi – transaksi elektronik yang merugikan pihak tertentu.¹⁶

Fungsi ODR untuk dimanfaatkan oleh masyarakat, diyakinkan oleh Pemerintah Indonesia melalui UU ITE Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 38 ayat (1)

¹⁵ Hendi Suhendi. 2002. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

¹⁶ Adel Candra, “Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik, Jurnal Ilmu Komputer, Vol. 10 No . 2 (September 2014)

yang berbunyi “ setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian negara”. Dapat dicermati bahwa masyarakat diminta oleh negara untuk mengajukan gugatan apabila terjadi kerugian akibat transaksi yang dilakukan sistem elektronik seperti contoh yaitu perdagangan secara elektronik (*e-commerce*), pembayaran secara elektronik (*e-payment*), pelelangan secara elektronik (*e-procurement*), penandatanganan kontrak kerja secara elektronik (*e-contract*), dan bentuk – bentuk lainnya dalam media teknologi informasi.

Penyedia jasa ODR pun akan dilindungi oleh UU ITE melalui Pasal 33 apabila ada pihak – pihak yang berusaha mengganggu atau menghentikan fungsi dari ODR menggunakan fasilitas teknologi informasi dengan Pasal 33 yang menyebutkan bahwa “setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan tindakan apapun yang berakibat terganggunya sistem elektronik dan/atau mengakibatkan sistem elektronik menjadi tidak bekerja sebagaimana mestinya.”¹⁷

¹⁷ Adel Candra, “Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik, *Jurnal Ilmu Komputer*, Vol. 10 No . 2

3. Perkembangan *Online Dispute Resolution*

a. Perkembangan *Online Dispute Resolution* Di Indonesia

Seiring dengan kemajuan pola pikir manusia, penggunaan internet mulai memasuki babak selanjutnya, kemudian dikenal apa yang disebut sebagai transaksi elektronik dalam perdagangan yang dilakukan melalui media elektronik (*electronic commerce*). Terjadinya transaksi perdagangan barang maupun jasa melalui media internet kemudian menjadi tren yang berkembang dengan pesat. Dengan adanya transaksi yang menggunakan media internet, waktu dan tempat serta pertemuan secara langsung (*face to face*) bukan merupakan penghalang bagi para pelaku ekonomi untuk melakukan transaksi bisnis.

Namun demikian untuk memberikan koridor hukum yang jelas dan terarah serta menyikapi pentingnya akan undang-undang yang berkaitan dengan dunia maya (*cyber world*), khususnya yang mencakup pengaturan transaksi elektronik, pemerintah Indonesia telah menyiapkan Undang- undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

UU ITE yang disiapkan tidak

(September 2014)

terlepas dari pengaruh Hukum Internasional yang berlaku. Adapun Hukum Internasional yang mempengaruhi UU ITE salah satunya adalah UNCITRAL *Model Law on E-Commerce*. UNCITRAL *Model Law on E-Commerce* disetujui oleh Majelis Umum PBB dengan Resolusi 51/162 pada tanggal 16 Desember 1996. UNCITRAL *Model Law* ini merupakan landasan untuk mengatur otentikasi, perlengkapan dan dampak pesan elektronik berbasis komputer dalam perdagangan. Model Law ini yaitu:

- 1) Mendefinisikan kontrak elektronik dan memberikan pengaturan penerimaan dan kekuatan pembuktian dari bukti elektronik
- 2) Peraturan yang didasarkan pada prinsip non diskriminasi
- 3) Mengatur *E-Commerce* secara spesifik untuk perundang-undangan nasional atau undang-undang lain yang dibuat oleh negara/negara bagian
- 4) Memberikan aturan yang pasti untuk transaksi berbasis elektronik¹⁸

Meskipun penyelesaian sengketa

melalui *Online Dispute Resolution* ini sudah dikenal di Amerika, Kanada dan di Eropa tetapi praktek pelaksanaan di Indonesia masih baru berkembang. Di Indonesia masih belum ditemui institusi atau website yang secara independen menyediakan jasa penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution*.

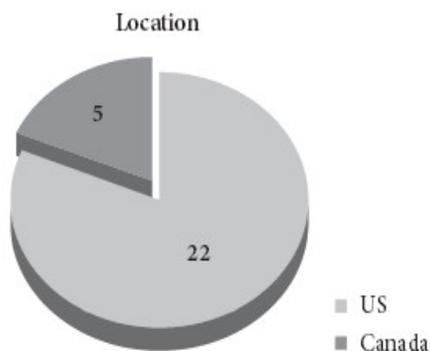
b. Perkembangan *Online Dispute Resolution* Di Negara Lain

Penyelesaian sengketa melalui *online* atau ODR ini muncul dari praktek penyelesaian sengketa konvensional, yang membedakannya hanyalah penggunaan teknologi baru berupa internet sebagai fasilitasnya. Menurut pendapat Pablo Cortés bahwa ODR dalam konteks perdagangan memiliki arti bahwa ODR mengacu pada penggunaan ICT (*Information and Communication Technology*) atau teknologi informasi dan komunikasi dan metode penyelesaian sengketa alternatif yang digunakan oleh para pebisnis dan konsumen (B2C) untuk menyelesaikan sengketa yang muncul akibat transaksi ekonomi antara para pihak, khususnya dalam *e-*

¹⁸ Adel Candra, "Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik, Jurnal Ilmu Komputer, Vol. 10 No. 2 (September 2014)

commerce. Penyelesaiannya menggunakan fasilitas internet, dan ODR ini merupakan bentuk penyelesaian sengketa alternatif yang bersifat khusus atau tersendiri (*sui generis*).

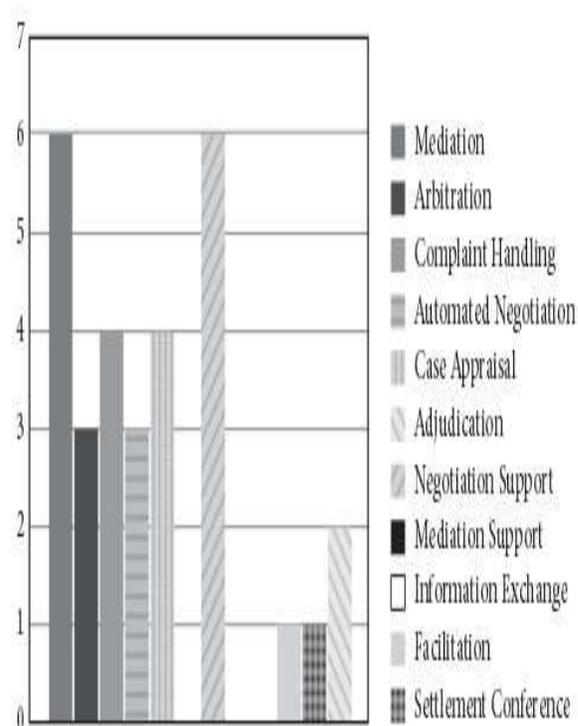
Implementasi ODR di Amerika Utara sangat baik serta meningkatkan transaksi perdagangan secara elektronik dikarenakan kepercayaan masyarakat terhadap fungsi dan tujuan dari ODR. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pemberi layanan jasa ODR (*ODR Service Provider*) yang cukup banyak.



Sebagian besar *service provider* tersebut ada di negara Amerika Serikat (US) sebanyak 22 (dua puluh dua) yang kemudian diikuti

oleh Canada sebanyak 5 (lima) *service provider*.

Beberapa bentuk layanan yang diberikan oleh *service provider* tersebut yaitu dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Adapun alamat *website service provider* yang memberikan layanan jasa *Online Dispute Resolution* yang dapat digunakan oleh pihak – pihak yang terlihat sengketa maka dapat mengunjungi *website – website* sbb:

¹⁹ Adel Candra, “Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik, Jurnal Ilmu Komputer, Vol. 10 No. 2 (September 2014)

Settle Today	<www.settletoday.com>	US
Electronic Courthouse	<www.electroniccourthouse.com>	CAN
National Mediation Board	<www.nmb.gov>	US
Onlinearbitration.net	<www.onlinearbitration.net>	US
Fair Outcomes	<www.appellex.com>	US
Virtual Courthouse	<www.virtualcourthouse.com>	US
net-ARBitration Works	<www.net-arb.com>	US
Juripax	<www.juripax.com>	US
Chamber Settle	<www.cybersettle.us>	CAN
Netneutrals	<www.netneutrals.com>	US
eBay Resolution Center	<www.resolutioncenter.ebay.com>	US
Sports dispute resolution center of Canada	<www.crdscc-sdrcc.ca>	CAN
Fiserv	<www.fiserv.com>	US
American Arbitration Association	<www.adr.org>	US
Better Business Bureau Online	<www.bbbonline.org>	US
Cybersettle	<www.cybersettle.com>	US
Family Mediation Canada	<www.fmc.ca>	CAN
Federal Mediation and Conciliation Service	<www.fmcs.gov>	US
iCourthouse	<www.i-courthouse.com>	US
National Arbitration Forum	<www.arbitration-forum.com>	US
PayPal	<www.paypal.com>	US
Resolution Canada	<www.resolutioncanada.ca>	CAN
Settle Online	<www.settleonline.com>	US
SettleTheCase	<www.settlethecase.com>	US
SmartSettle	<www.smartsettle.com>	US
TRUSTe	<www.truste.com>	US
WebAssured	>www.webassured.com>	US

Seperti halnya perkembangan teknologi internet yang semakin meluas dan menyentuh setiap aspek di berbagai negara, begitu pula halnya dengan meluasnya metode penyelesaian sengketa secara *online* atau yang disebut dengan ODR. Kehadiran ODR telah dikenal hampir diseluruh negara, dan bahkan pada beberapa negara penyelesaian sengketa secara *online* ini digemari para pebisnis yang bersengketa karena dinilai efektif dan efisien.

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya jenis ODR yang paling banyak diminati adalah *Online Arbitration* dan *Online Mediation*. Eksistensi ODR di berbagai negara, menunjukkan bahwa tidak sedikit negara mengakui cara penyelesaian sengketa secara *online* tersebut, adapun beberapa negara yang telah menerapkan sistem atau metode penyelesaian sengketa perdagangan melalui ODR misalnya Amerika Serikat, Eropa, Singapura,

dan Afrika.²⁰

KESIMPULAN

Penyelesaian sengketa melalui *online dispute resolution* di tinjau dari hukum islam. Dalam hukum islam belum ditemukan kaidah hukum yang membahas tentang *Online Dispute Resolution* secara langsung. Tetapi dasar hukum kebolehan penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution* bisa disamakan dengan *Al – Shulh* karena keduanya sama – sama bertujuan untuk mencari kesepakatan atau perdamaian bersama. Dalam hukum Islam dalam melakukan penyelesaian sengketa salah satunya dikenal dengan istilah *Al – Shulh* yang artinya perdamaian Islam menganjurkan untuk melakukan musyawarah dengan mufakat dalam menyelesaikan sengketa atau perselisihan. Menyelesaikan sengketa bisnis secara musyawarah akan tetapa bisa menjaga hubungan silaturahmi diantara para pihak yang berselisih.

Negara Indonesia dapat dikatakan mendukung pembentukan *Online Dispute Resolution* (ODR) didasarkan atas klausul yang disebutkan didalam UU ITE nomor 11 Tahun 2008 yaitu Pasal 41. Penyedia jasa ODR pun akan dilindungi oleh UU ITE melalui Pasal 33 apabila ada pihak – pihak yang berusaha mengganggu atau menghentikan fungsi

dari ODR menggunakan fasilitas teknologi informasi dengan Pasal 33 yang menyebutkan bahwa “setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan tindakan apapun yang berakibat terganggunya sistem elektronik dan/atau mengakibatkan sistem elektronik menjadi tidak bekerja sebagaimana mestinya.”

Praktek pelaksanaan *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia masih baru berkembang. Di Indonesia masih belum ditemui institusi atau website yang secara independen menyediakan jasa penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution*. Meski begitu penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution* ini sudah dikenal di Amerika, Kanada dan di Eropa. Implementasi ODR di Amerika Utara sangat baik serta meningkatkan transaksi perdagangan secara elektronik dikarenakan kepercayaan masyarakat terhadap fungsi dan tujuan dari ODR. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pemberi layanan jasa ODR (*ODR Service Provider*) yang cukup banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Basarah, Moch., 2011, *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa; Arbitrase Tradisional dan Modern (Online)*. Yogyakarta, Genta Publishing.
- Candra, Adel, “Penyelesaian Sengketa

²⁰ I Made Widnyana, 2014, *Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase*, Jakarta: PT. Fikahati Aneska, halaman 47

- Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik”, *Jurnal Ilmu Komputer*, Vol. 10 No. 2 (September 2014)
- Dewi, Shinta, *Cyber Law Perlindungan Privasi atas Informasi Pribadi Dalam E-Commerce menurut Hukum Internasional*. Bandung: Widya Padjajaran, 2009.
- Elbadriati, Baiq, “Rasionalitas Penerapan Khiyar Dalam Jual Beli Islam”, *Iqtishoduna Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 5 No. 1 (Juni 2014)
- Hendi Suhendi. 2002. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mardani, Jurnal. “Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik No.11 Tahun 2008”, *Mimbar Hukum*, Vol 22 No.2 (Juni, 2010)
- Marzuki, Peter Mahmud. 2011. *Penelitian Hukum, Edisi I, Cetakan 7*. Jakarta: Kencana.
- Sitompul, Meline Gerarita, “*Online Dispute Resolution (ODR) : Prospek Penyelesaian Sengketa E – Commerce di Indonesia*, *Renainssance* Vol. 1 No . 2 (Agustus 2016)
- Utama, Meria , 2010, *Pelaksanaan Online Dispute Resolution (ODR) Arbitrase Di Indonesia Menurut Undang-undang No.30 Tahun 1999* tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, *Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya: Simbur Cahaya No.42 Tahun XV Mei 2010, ISSN NO. 14110-0614*
- Widnyana, I Made 2014. *Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase*, Jakarta: PT. Fikahati Aneska.
- <http://stihpada.ac.id>
- <https://yufidia.com/>