

JURNAL Hukum Islam

Volume 17 Nomor 1, Juni 2019

URL: <http://e-journal.iainpekalongan.ac.id/index.php/jhi/article/view/1579>

DOI: <https://doi.org/10.28918/jhi.v17i1.1579>

P-ISSN: 1829-7329

E-ISSN: 2502-7719

Submitted: 09-01-2019

Reviewed: 26-01-2019

Approved: 25-03-2019

Penyelesaian Sengketa *E-Commerce* Melalui *Online Dispute Resolution* Dalam Perspektif Hukum Islam

Mohammad Farid Fad
UIN Walisongo Semarang
mohammadfarid@walisongo.ac.id

Abstract

The massive use of the internet throughout the world may trigger a number of emerging disputes among its users. Lots of websites have been developed to help resolve these internet-caused disputes and facilitate the resolution to the dispute cases that occur offline to be more transparent, accountable, and practical through online channels (Online Dispute Resolution –later known ODR). The present study aims to explore how the practices of resolving e-commerce disputes are carried out through ODR in the perspective of Islamic law. Grounded in library research, the study employed a normative-juridical approach. The data were collected from various resources, such as books and journal articles highlighting the relevant issue. Descriptive-analytical method was used to systematically describe the obtained facts factually and accurately for providing in-depth analysis. The findings demonstrate that ODR practices, the extension of Alternative Dispute Resolution (ADR) practices, coped with a strong historical and legal foundation. It indicates that ODR practices in Islamic law are permitted with the exception of severe contracts containing elements prohibited by Islamic tenets, including elements of obscurity (gharar), harm objects, indicated fraud (tadlis), gambling (maysir), and usury.

Keywords: *Online Dispute Resolution; Dispute, E-Commerce; Islamic Law*

Abstrak

Seiring dengan makin meningkatnya penggunaan internet di seluruh dunia, jumlah perselisihan yang ditimbulkannya pun terus meningkat. Banyak situs web telah dibentuk untuk membantu menyelesaikan perselisihan internet ini, serta untuk memfasilitasi penyelesaian perselisihan yang terjadi secara offline agar lebih transparan, akuntabel dan lebih praktis melalui jalur online (Online Dispute Resolution, ODR). Kemudian, bagaimanakah sebenarnya praktek penyelesaian sengketa e-commerce lewat ODR dalam pandangan Hukum Islam? Adapun metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh

penulis adalah telaah pustaka (library research) yang bersumber dari berbagai literatur seperti buku-buku, kitab dan artikel jurnal. Setelah data terkumpul, akan dilakukan analisis dengan menggunakan metode deskriptif-analitis, yaitu menggambarkan secara sistematis fakta yang ditemukan di lapangan secara faktual dan cermat, serta dilakukan analisis secara kualitatif untuk mendapatkan pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti secara lebih mendalam. Penelitian ini menyimpulkan bahwa praktek ODR, yang merupakan perpanjangan dari praktek ADR yang mempunyai landasan historis dan hukum yang kuat, maka praktek ODR dalam hukum Islam diperbolehkan dengan pengecualian terhadap akad yang didalamnya terdapat unsur-unsur yang dilarang oleh ajaran Islam, semisal unsur ketidakjelasan (gharar), obyeknya diharamkan, terindikasi penipuan (tadlis), perjudian (maysir), dan riba.

Kata Kunci: ODR; Sengketa; E-Commerce; Hukum Islam

PENDAHULUAN

Perdagangan merupakan salah satu bidang fundamental yang menyokong perekonomian suatu bangsa. Selain itu, secara tidak langsung, juga turut mempengaruhi kegiatan perekonomian global. Di antara upaya yang dilakukan demi menjaga kesinambungan perekonomian di sektor perdagangan, utamanya di era Revolusi Industri 4.0 ialah melalui pemanfaatan media internet. Hingga dalam perkembangannya, pemanfaatan sarana internet tidak hanya berupa pencarian informasi dan berita yang dapat diakses melalui media digital, tidak hanya persoalan pergaulan dunia maya lewat media sosial, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana transaksi perdagangan yang dikenal dengan sebutan *e-commerce*.

Transaksi *e-commerce* bisa disebut sebagai salah satu model bisnis modern yang nir-transaksi sebagaimana dalam bisnis konvensional yang tidak mengharuskan kehadiran para pihak (*non-face*) dan dokumen yang harus dilengkapi (*non-sign*) (Salami, 2013: 125). Sedangkan menurut Komisi Hukum Perdagangan Internasional Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), *e-commerce* adalah perdagangan yang menggunakan media *data message* (Sanusi, 2001: 14).

Mengacu ke dalam data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, pengguna internet di Indonesia saja pada tahun 2018 mencapai 143,26 juta atau sekitar 54,68 persen dari total penduduk Indonesia. Penetrasinya pun beragam; 13-18 tahun (16,68 persen), 19-34 tahun (49,52 persen), 35-54 tahun (29,55 persen), dan di atas 54 tahun (4,24 persen) (Kompas, 15/12/2018: 6). Dengan potensi pengguna internet yang sedemikian besar, tentu saja perputaran roda perekonomian

di dunia maya amatlah kencang bergerak dengan berbagai tawaran kemudahan yang didapatkan oleh konsumen.

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, namun dalam prakteknya, penggunaan *e-commerce* tidak terlepas dari berbagai masalah yang dinilai dapat merugikan konsumen sehingga membutuhkan penyelesaian yang bersifat cepat dan responsif. Misalnya, tindakan wanprestasi dari pelaku usaha terhadap konsumennya (Hasanah, 2010: 93-4). Bila permasalahan seperti itu tidak segera mendapatkan solusi, maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan dan kepuasan konsumen dalam bertransaksi *online*. Efeknya, kurva daya beli masyarakat dalam transaksi elektronik akan cenderung menurun. Padahal semakin tinggi frekuensi perdagangannya, maka probabilitas sengketa bisnisnya akan semakin banyak pula.

Secara teori, penyelesaian sengketa bisnis yang dihadapi konsumen dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Bila penyelesaiannya ditempuh lewat jalur litigasi konvensional, prosesnya terancam cukup lama dan berbiaya mahal serta berakibat ketidakpastian hukum, baik bagi pelaku usaha maupun konsumen. Penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan juga dikenal terhambat dan rumit berpotensi dapat merugikan para pencari keadilan serta beresiko berbiaya tinggi. Hingga dapat berakibat pada jalinan relasi bisnis yang tidak harmonis secara berlarut-larut dan tanpa kepastian hukum, ditambah dengan biaya menyewa pengacara yang membutuhkan pengeluaran yang tidak sedikit. Sementara Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang didalamnya mengatur arbitrase konvensional, pada aturannya terdapat kekurangan karena belum mengatur secara detail problematika penyelesaian sengketa *e-commerce* (Ikbal, 2015: 18).

Untuk itu, kehadiran *online dispute resolution* (ODR) dinilai sebagai salah satu upaya penyelesaian sengketa alternatif yang cocok untuk menyelesaikan sengketa bisnis, khususnya transaksi perdagangan *online*. Hal ini disebabkan ODR menyediakan kemudahan dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi, tidak dibatasi lagi oleh waktu, ruang, beraskan efisiensi dalam menyelesaikan sengketa dibandingkan metode *alternative disputes resolution* (ADR) (Rifkin, 2001: 9). ODR disebut sebagai cara penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan internet, dalam arti bahwa proses penyelesaiannya dilakukan oleh para pihak tanpa perlu bertemu *face to face* yang berada di wilayah yang berbeda (Petrauskas, 2011: 5). Namun pemanfaatan ODR belum

dikenal dalam khazanah hukum Islam. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan yang dibahas dalam artikel ini adalah bagaimanakah penyelesaian sengketa bisnis *online* melalui *online dispute resolution* dalam perspektif hukum Islam?

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjenis kualitatif. Penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian yuridis normatif yaitu mengkaji, menginventarisasi dan memahami serta menganalisis hukum sebagai norma-norma positif atau perangkat peraturan di dalam sistem perundang-undangan yang mengatur mengenai kehidupan manusia (Soekanto, 2003: 13). Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah telaah pustaka (*library research*) dari berbagai literatur seperti buku-buku, kitab dan artikel jurnal. Setelah data terkumpul, akan dilakukan analisis dengan menggunakan metode deskriptif-analitis, yaitu menggambarkan secara sistematis fakta atau karakteristik fenomena yang ditemukan secara faktual dan teliti, serta dilakukan analisis secara kualitatif untuk mendapatkan pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti secara lebih mendetail.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum *Online Dispute Resolution* (ODR)

Seiring dengan meningkatnya penggunaan internet di seluruh dunia, jumlah perselisihan muncul dari perdagangan melalui internetpun meningkat. Banyak situs web telah didirikan untuk membantu menyelesaikan perselisihan internet ini, serta untuk memfasilitasi penyelesaian perselisihan yang terjadi secara *offline* agar bertransformasi menjadi *online*. Upaya ini dilakukan guna memastikan bahwa semua pihak yang berkepentingan akan lebih aman dalam bertransaksi *e-commerce*, dinilai *urgent* adanya proses penyelesaian sengketa yang bisa diselesaikan secara lebih efektif dan efisien serta memadai, karena ketidakpastian hukum dapat menghambat kedua belah pihak dalam melakukan transaksi produk atau layanan melalui internet, dan perusahaan investor masuk ke dalam pasar elektronik.

Proses penyelesaian sengketa melalui sistem ODR dikenal lebih mudah, lebih efisien, dan lebih cepat daripada menyelesaikan perselisihan melalui sistem pengadilan. Paradoksnya, hingga saat ini, penyelesaian sengketa lewat ODR belum banyak digunakan untuk menyelesaikan perselisihan antara pedagang dan

konsumen. Padahal platform ODR dapat diakses di seluruh UE dan platform mendukung 23 bahasa resmi Uni Eropa. ODR merupakan istilah luas yang mencakup banyak bentuk penyelesaian sengketa alternatif (ADR) yang menggabungkan penggunaan internet, situs web, komunikasi email, media streaming, dan teknologi informasi lainnya sebagai bagian dari penyelesaian perselisihan proses (Reddy, 2017: 13). Pendeknya, *alternative dispute resolution* (ADR) bila digabungkan dengan teknologi, maka hasilnya adalah *online dispute resolution* (ODR). Dengan kata lain, ODR adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk membantu para pihak dalam penyelesaian perselisihan *e-commerce* mereka.

Bantuan TIK telah dinamai oleh Katsh dan Rifkin sebagai "pihak keempat" karena ODR dipandang sebagai pihak independen yang "masuk" untuk mengelola perselisihan. Selain dua (atau lebih) pihak yang bersengketa, dan pihak ketiga selaku mediator, pelabelan teknologi sebagai pihak keempat adalah metafora yang jelas sekali menekankan bahwa bagaimana teknologi bisa sedemikian mengubah model penyelesaian sengketa tradisional, yaitu pelibatan unsur yang hanya melibatkan tiga pihak. Pihak keempat mewujudkan berbagai kemampuan dengan cara yang sama seperti pihak ketiga melakukannya. Bahkan dalam kasus tertentu, pihak keempat kadang-kadang menggantikan pihak ketiga, yaitu dalam negosiasi otomatis, itu akan sering digunakan oleh pihak ketiga sebagai alat bantu proses (Petrauskas, 2011: 925).

Secara umum, ODR memiliki empat komponen (Setiantoro, 2018: 5):

- a. Kedua belah pihak yang bersengketa harus bersepakat menyelesaikan kasusnya di luar pengadilan melalui media internet;
- b. Adanya panduan dari profesional yang mengarahkan para pihak;
- c. Ketentuan terkait ADR berlaku pula pada ODR;
- d. Sebagai alat untuk bertukar informasi di internet dengan menggunakan software (*Meet Online, Access Database, Send Document and Hold Meetings with Voice and Video Conference*);

Berdasarkan karakteristik di atas, terlihat bahwa hal yang membedakan ODR dengan ADR yaitu proses penyelesaian sengketa dan media utama (penggunaan internet dan platform tertentu) dalam proses tersebut. Di dalam

prakteknya, ODR biasanya digunakan untuk menyelesaikan sengketa merek. Merek yang dimaksud bukanlah suatu merek barang dagang, namun merek yang dimaksud adalah *web address* atau domain (Hidayat, 2000: 2).

Penyelesaian sengketa secara manual di tingkat pengadilan negeri berkisar enam bulan, di tingkat pengadilan tinggi sekitar satu tahun. Sementara tidak ada patokan waktu yang pasti untuk penyelesaian perkara konvensional di tingkat Mahkamah Agung. Secara umum perkara di MA diselesaikan dalam waktu tiga sampai empat tahun (Sitompul, 2016: 77). Sementara dalam ODR disebutkan bahwa para pihak memiliki waktu 30 hari untuk menyetujui badan resolusi mana yang akan menangani perselisihan mereka. Begitu mereka menyetujui, platform akan secara otomatis mengirimkan detail sengketa ke badan pilihannya tersebut. Setelah perselisihan dirujuk ke badan yang sesuai, jika badan resolusi tersebut setuju dan kompeten untuk menangani pengaduan, ia memiliki waktu hingga 90 hari kalender untuk memutuskan hasilnya. Namun, jika masalahnya sangat kompleks, prosedur penyelesaian mungkin memakan waktu lebih dari 90 hari. Setelah penentuan dibuat, badan penyelesaian sengketa akan memberi tahu para pihak tentang hasilnya (<https://www.siliconrepublic.com/business/ecommerce-online-dispute-resolution-eu>, diakses 21/03/2019 pukul 08.15 WIB).

Selain soal efektivitas, beberapa keuntungan ODR lainnya antara lain:

a. *Time and cost saving*

Penyelesaian sengketa secara *online* tentunya dapat mengefisiensi waktu bagi para pihak dalam sengketa yang timbul dari aktivitas perdagangan internasional secara *online*. Hal ini dikarenakan ODR memberikan kebebasan bagi para pihak memanfaatkan waktu yang lebih fleksibel dalam menyelesaikan sengketa (Sitompul, 2016: 89).

b. *Convenience of the Procedure*

ODR menggunakan sistem komunikasi *asynchronous*. Yang dimaksud dengan *asynchronous* yaitu sistem TIK yang memanfaatkan program yang terkendali untuk *user* tanpa harus memakan waktu yang lama. Sistem ini memudahkan para pihak untuk saling berkomunikasi dengan nyaman (Sitompul, 2016: 90).

c. *Selection of The Third Parties*

Manfaat lain dari ODR ialah para pihak dapat memanfaatkan pihak ketiga yang dirasa tepat untuk mengurai sengketa. Tidak hanya itu, dalam ODR juga dikenal prinsip kebebasan memilih hukum dalam menyelesaikan sengketa dagang. Walaupun dalam prakteknya, prinsip kebebasan memilih hukum ini tidak mutlak diberikan kepada para pihak (Zein, 2009: 87).

Kelebihan yang mencolok adalah bahwa medianya tidak terkait dengan kendala geografi atau yurisdiksi; ia memiliki kemampuan meningkatkan akses terhadap keadilan; memberikan lebih cepat dan hasil lebih baik, dan mempertahankan tingkat relevansi yang tinggi dengan para pelanggannya (Einhorn, 2018: 22). Sementara dalam kelemahannya, platform ODR tidak akan menerima keluhan dari konsumen yang tinggal di luar wilayah teritorial tertentu, dan pula keluhan dari konsumen yang membeli produk atau menggunakan jasa secara *offline*. Kerugian lainnya, negosiasi tentu lebih efektif ketika para pihak dapat berkomunikasi satu sama lain dengan bebas. Misalnya, membantu pihak untuk mendengarkan dan memahami masalah, berempati satu sama lain, melampiaskan perasaan dan menghadapi emosi dianggap sebagai bagian penting dari mediasi.

2. Negosiasi *Online* dalam *Online Dispute Resolution*

Pada prinsipnya, model negosiasi *online* terdiri dari dua bentuk yaitu *assisted negotiation* dan *automated negotiation*. *Assisted negotiation* dilakukan melalui pemberian saran teknologi informasi yang diberikan kepada para pihak. Prosedur menggunakan email adalah bentuk *software*/perangkat lunak negosiasi yang dianggap tidak modern (tertinggal), artinya dapat diganti dengan fasilitas yang jauh lebih canggih, dengan model *software* berbasis web sehingga dapat memberikan kemudahan. Email sendiri dianggap *software*/perangkat lunak mediasi versi 1. Bila keberhasilan negosiasi yang dicapai melalui sistem email terhitung besar, maka dengan menggunakan model berbasis web yang lebih canggih tentu tingkat keberhasilannya lebih besar (Widaningsih, 2017: 247).

Negosiasi otomatis berkaitan dengan metode-metode di mana teknologi itu digunakan lebih dari perangkat negosiasi. Caranya sederhana, para pihak memasukkan penawaran dan permintaan masing-masing. Algoritma ODR menghitung jumlah penyelesaian antara rentang penawaran dan rentang

permintaan asalkan angka-angka berada dalam kisaran yang diberikan. Para pihak diinformasikan cara penyelesaiannya. Jika tawaran tidak cocok, pihak diizinkan untuk mencoba lagi (Petrauskas, 2011: 926). Sementara penyelesaian dengan *automated negotiation* dilakukan melalui nisbah antara tawaran dengan kesepakatan persetujuan yang dijalankan tanpa campur tangan manusia (Petrauskas, 2011: 926). *Automated negotiation* adalah bagian dari *assisted negotiation*, di mana para pihak dibantu oleh komputer dalam mencapai kesepakatan, tetapi di sini komputer-lah yang menyelesaikan sengketa tersebut.

3. Mediasi *Online* dalam *Online Dispute Resolution*

Mediasi berasal dari Bahasa Latin, yaitu *mediare*, yang artinya berada di tengah, mediator harus independen, berada pada posisi yang netral dan tidak memihak dalam proses penyelesaian sengketa. Dalam prosesnya ia harus mampu menjaga kepentingan para pihak secara adil sehingga menimbulkan kepercayaan (*trust*) (Abbas, 2009: 2). Di dalam prosesnya, mediator tidak punya peran menentukan dalam kaitannya dengan substansi sengketa, tetapi mediator dapat memberi saran untuk mengupayakan sebuah resolusi atau penyelesaian (Muslich, 2007: 1).

Mediasi *online* bersifat sukarela, dan memiliki banyak hal kesamaan dengan mediasi tradisional. Kedua jenis proses melibatkan para pihak dan pihak ketiga yang objektif penengah. Para pihak sendiri yang memutuskan hasil terbaik untuk kasus ini, dan mediator memfasilitasi komunikasi diantara mereka. Mediator tidak memiliki kekuatan untuk mengambil keputusan. Ini menghilangkan kebutuhan akan perwakilan hukum, dan karenanya kurang bermusuhan dari proses litigasi. Namun, dalam mediasi *online* tidak ada interaksi tatap muka, dan mediator biasanya berhubungan dengan para pihak yang menggunakan konferensi video. Keandalan alat teknologi adalah suatu kebutuhan, karena kontak dan komunikasi adalah landasan mediasi.

Mediasi *online* biasanya dimulai ketika email dikirim kepada para pihak yang memberi tahu mereka tentang informasi dasar mediasi *online*. "Rapat" kemudian dilakukan secara virtual di "ruang obrolan" di mana mediator dapat berkomunikasi secara terpisah dengan masing-masing pihak atau secara bersamaan dengan kedua

pihak. Biasanya ada satu ruang obrolan untuk sesi bersama, rapat ini juga dapat dilakukan melalui email.

Perusahaan penyedia jasa mediasi telah membuat situs web seperti Internet Neutral (Internet Neutral [interactive]. [accessed 21-03-2019]. <http://www.internetneutral.com>), SquareTrade (SquareTrade [interactive]. [accessed 21-03-2019]. <http://www.squaretrade.com>), dan WebMediate (WebMediate [interactive]. [accessed 21-03-2019]. <http://www.webmediate.com>) untuk memfasilitasi penyelesaian perselisihan. Meskipun situs web ini bergantung terutama pada teknologi *online* seperti email, ruang obrolan, dan pesan instan, ia juga memasukkan metode komunikasi secara tradisional ke dalam proses negosiasi. Biasanya, suatu pihak menghubungi layanan dan mengisi formulir *online* yang mengidentifikasi masalah dan kemungkinan resolusi. Seorang mediator kemudian meninjau formulir dan menghubungi pihak lain untuk melihat apakah mereka akan berpartisipasi dalam mediasi. Jika pihak lain setuju berpartisipasi, mereka dapat mengisi formulir mereka sendiri atau menanggapi inisial dari melalui email. Pertukaran pandangan sejak awal ini dapat membantu para pihak untuk memahami sengketa dengan lebih baik dan lebih efektif untuk mencapai persetujuan (Petrauskas, 2011: 927).

Mediasi *online* juga akan memberikan waktu bagi para pihak untuk mengatur respons mereka, karena respons langsung seseorang pada mediasi tidak selalu merupakan respons terbaik seseorang. Manfaat lain termasuk penghematan biaya, waktu dan kenyamanan. Namun, kerugian dari mediasi *online* adalah bahwa ia melemahkan beberapa fitur utama dari mediasi, yaitu aspek relasional yang intim antar manusia. Mediasi *online* tidak secara efektif menangkap berbagai kebutuhan, minat, motivasi dan emosi para pihak yang terlibat. Penggunaan email untuk menyampaikan pesan dengan dialog yang emosional tidak terjadi jika mereka berada di ruangan yang sama dengan mediator. Efektivitas komunikasi di mediasi juga sangat tergantung pada keterampilan sastra para pihak dalam mengekspresikan diri mereka melalui email.

Bila dicermati dari penjelasan di atas, pada dasarnya, tidak ada perbedaan antara penyelesaian sengketa mediasi daring dengan luring, yang berbeda hanya terletak pada media yang digunakan yakni media komunikasi elektronik yang

digunakan. Menurut penulis, bagaimanapun, praktik mediasi tradisional tidak dapat dengan mudah direproduksi di lingkungan *online* karena "dunia maya bukanlah 'gambar cermin' dari dunia fisik." Paradoks besar dari mediasi *online* adalah bahwa ia memaksakan jarak elektronik pada para pihak, sementara mediasi biasanya merupakan bentuk penyelesaian perselisihan lisan yang dirancang untuk melibatkan peserta dalam kontak interpersonal langsung.

4. Arbitrase *Online* dalam *Online Dispute Resolution*

Secara umum, arbitrase merupakan prosedur penyelesaian sengketa diluar peradilan oleh seorang arbitrator atau lebih atas kesepakatan para pihak (Subekti, 1992: 181). Menurut Stanford, arbitrase berarti, "*an alternative dispute resolution system that is agreed to by all parties to a disputes in a speedy fashion*" (Stanford, 1994: 11). Sementara arbitrase menurut pasal 1 ayat 1 UU. No. 30 Tahun 1999 dijelaskan bahwa arbitrase adalah "*cara penyelesaian suatu sengketa di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa*".

Sebenarnya, arbitrase *online* merupakan inovasi lanjutan dari arbitrase konvensional yang bertujuan menyelesaikan sengketa dalam lingkup perdata, termasuk sengketa bisnis secara elektronik. Arbitrase online dalam prosesnya menggunakan media elektronik yang bersifat *paperless/scriptless transaction*, bahkan para pihak dalam sistem ini bisa jadi tidak pernah bertatap muka (Hasanah, 2010: 102-103).

Dalam penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan menggunakan arbitrase *online* juga berlaku ketentuan-ketentuan tentang perjanjian sebagaimana diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang Perikatan. Klausula arbitrase merupakan *pacta sunt servanda*, yang mengandung arti setiap perjanjian yang sah, mengikat kepada para pihak, berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak, oleh karena itu harus dilaksanakan dengan niat yang baik (Harahap, 2003: 42).

Arbitrase *online* dapat dilakukan melalui penggunaan *video conference*, *radio button electronic fund transfer*, *web conference*, maupun *online chat*, tetapi sebagian besar arbitrase *online* hanya meminta pihak untuk mengunggah dokumen bukti mereka, sembari menjawab pertanyaan dari arbiter dan menerima keputusan dari arbiter.

Disamping itu, arbitrase *online* memiliki banyak keuntungan serupa dengan mediasi *online*, seperti fleksibilitas yang lebih besar dan biaya yang lebih rendah karena sifatnya yang tidak sinkron.

Prosedur penyelesaian arbitrase *online* dapat diringkas sebagai berikut (Basarah, 2011: 131);

- a. Perjanjian penyelesaian sengketa melalui arbitrase *online* yang dibuat dan disepakati oleh para pihak;
- b. Pemberitahuan kepada para pihak dan jangka waktu penyelesaian sengketa;

Setiap dokumen yang dibuat harus sudah dikirim melalui *e-mail* berdasarkan kesepakatan para pihak dan persetujuan dari arbiter. Waktu penerimaan dokumen melalui *e-mail* akan ditetapkan sebagai waktu dibuatnya dokumen tersebut oleh para pihak. Jangka waktu penyelesaian akan dihitung sejak diterimanya dokumen tersebut.

- c. Tuntutan yang diajukan;

Tuntutan dalam arbitrase harus mencakup mengenai perjanjian arbitrase, perjanjian diantara kedua belah pihak berkaitan dengan jumlah, identitas, kualifikasi dan cara penunjukan arbiter, pernyataan mengenai sengketa, alasan hukum yang melatar belakangi tuntutan, jumlah ganti kerugian yang diinginkan (jika ada).

- d. Pemberitahuan isi tuntutan;

Selesai pembayaran, lalu lembaga arbitrase tersebut akan memeriksa tuntutan yang diajukan oleh pemohon. Bila tuntutan sudah sesuai maka dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja, lembaga arbitrase akan memberitahukan kepada para pihak. Jika termohon tidak dapat diberitahu lewat *e-mail*, maka lembaga arbitrase akan menetapkan bahwa prosedur yang telah dipilih tidak dapat dilaksanakan.

- e. Jawaban atas tuntutan

Pihak termohon harus menjawab tuntutan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak dibuatnya *case site*.

- f. Jawaban atas tuntutan balasan;

Apabila termohon mengajukan tuntutan balasan, maka pihak pemohon harus menjawabnya dalam jangka waktu 30 hari sejak diterimanya tuntutan

balasan. Jawaban dari pemohon tersebut harus mencakup informasi yang ditentukan pada poin 5.

g. Perpanjangan jangka waktu penyelesaian sengketa;

Arbiter dapat memperpanjang jangka waktu dengan alasan yang logis.

h. Bahasa yang digunakan;

Bahasa yang dipergunakan dalam penyelesaian sengketa adalah bahasa yang dipakai pula dalam perjanjian arbitrase, kecuali ditentukan lain atau berdasar kewenangan arbiter.

i. Proses *hearing*

Apabila para pihak setuju melaksanakan proses *hearing*, maka arbiter akan membuat putusan arbitrase berdasarkan kepatuhan para pihak. Apabila tidak dilakukan proses *hearing*, maka arbiter akan membuat putusan dalam jangka waktu 30 hari sejak proses ditutup. Dalam proses *hearing*, kesaksian dapat diterima, pemeriksaan silang dari para saksi dapat dilaksanakan dan dokumen tambahan dapat diterima sebagai alat bukti oleh arbiter.

j. Tempat dari putusan

Tempat dari putusan dapat ditentukan oleh para pihak, namun bila para pihak tidak menentukannya, maka tempat putusan ditentukan oleh arbiter.

k. Memberitahukan isi putusan

Waktu dan tanggal dikirimnya putusan, ditetapkan sebagai tanggal dan waktu putusan dibuat.

l. Metode komunikasi yang digunakan

m. Lembaga arbitrase harus menyediakan alamat *e-mail* untuk para pihak dan arbiter, yang mana mereka dapat saling berkomunikasi satu sama lain. Arbiter juga dapat menentukan metode komunikasi yang akan digunakan diluar model komunikasi yang digunakan dalam *case site* (Kamil, 2014: 113-116).

Selain itu, beberapa kerugian dari arbitrase *online* ialah sebagai berikut (Indrani, 2017: 41):

- a. Tidak adanya peraturan perundangan yang khusus mengatur tentang pelaksanaan arbitrase *online*.
- b. Permasalahan mengenai kemampuan sumber daya manusia, fasilitas, sarana dan prasarana untuk kelancaran pelaksanaan arbitrase *online*.

- c. Adanya *hacker* atau peretas dalam pelaksanaan arbitrase *online*.
- d. Interaksi tatap muka kurang signifikan karena arbitrase *online* kurang bergantung pada interaksi para pihak.

5. *Online Dispute Resolution* dalam Perspektif Hukum Islam

Secara bahasa, *ishlah* berarti memutuskan persengketaan (*qath'u al-nizā*). *Ishlah* adalah *entry point* untuk memutuskan pertentangan dan pertikaian, serta mencegah perselisihan. Perselisihan itu apabila dibiarkan berlarut-larut akan mendatangkan kehancuran, untuk itu maka *ishlah* mencegah hal-hal yang akan menyebabkan kehancuran dengan meminimalisir hal-hal yang membangkitkan pertentangan dan fitnah (Tharabilisi, 1973: 123).

Di dalam perspektif Hukum Islam, baik penggunaan penyelesaian damai yang melibatkan praktek mediasi (*sulh*) dan arbitrase (*tabkim*) sebenarnya merujuk pada perintah Al-Qur'an sebagai berikut:

Dan jika seorang perempuan khawatir suaminya akan nusyuz atau bersikap tidak acuh, maka keduanya dapat mengadakan perdamaian yang sebenarnya, dan perdamaian itu lebih baik (bagi mereka) walaupun manusia itu menurut tabiatnya kikir (Q.S. 4: 128).

Dalam ayat lain disebutkan:

Dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya (Q.S. 49: 9).

Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat (Q.S. 49: 10).

Tidak ada kebaikan pada kebanyakan bisikan-bisikan mereka, kecuali bisikan-bisikan dari orang yang menyuruh (manusia) memberi sedekah, atau berbuat ma'ruf, atau mengadakan perdamaian di antara manusia (Q.S. 4: 114).

"Dan jika kamu khawatir akan terjadi persengketaan antara keduanya (suami-istri), maka kirimlah seorang hakam (Arbiter) dari keluarga perempuan dan dari keluarga laki-laki. Jika kedua orang hakam itu mengadakan perbaikan (perdamaian) niscaya Allah Swt akan memberi taufik kepada suami-istri itu. Sesungguhnya Allah Swt Maha Mengetahui dan Mengenal." (Q.S. 4: 35).

Etos Al-Qur'an tentang penyelesaian damai dibuktikan dengan praktik masa awal, termasuk sikap Nabi sendiri. Nabi SAW pun pernah bersabda bahwa, *ash-shulhu (kesepakatan damai) hukumnya boleh diantara kaum muslimin, kecuali ash-shulhu yang mengharamkan sesuatu yang halal atau menghalalkan sesuatu yang haram."* (HR. Abu

Daud) (Rokhmad, 2016: 58). Artinya, perdamaian diperbolehkan selama dalam klausulnya tidak melanggar hak-hak Allah dan Rasul-Nya.

Nabi dan juga para pemimpin awal komunitas Muslim sesudahnya sering bertugas sebagai mediator untuk perselisihan pribadi dan publik dan berbicara tentang keutamaan *sulh*. Oleh karena itu *sulh* disajikan sebagai bentuk penyelesaian yang sah dan bahkan diinginkan, dan memang pepatah 'penyelesaian damai adalah yang terbaik' (*al-sulh khayr*).

Menurut Wahbah Zuhaili, keberhasilan *islah* di masa Rasulullah ditentukan oleh beberapa faktor (Rafida, 2012: 59):

- a. Komitmen dari para pihak terhadap peraturan yang ditetapkan selama masa perundingan berlangsung;
- b. Niat baik kedua belah pihak;
- c. Negosiasi dimulai dengan menyampaikan pendapat, alasan yang kuat dan bukti sebagai pendukung argumentasi;
- d. Perhatian terhadap kepentingan Islam harus diutamakan;
- e. Memperhatikan aspek fleksibilitas dalam menyampaikan pendapat, mempersempit ruang perbedaan, menerima hasil kesepakatan dan keputusan terhadap konflik yang berlangsung.

Selain dari Al-Qur'an dan As-Sunnah, menurut *ijma'* para ulama menyebutkan bahwa dalam catatan sejarah Islam *keberadaan* lembaga *tabkim* (arbitrase) pada masa sahabat banyak dilakukan dan tidak ada yang menentanginya. Sementara mengenai sistem *tabkim* (arbitrase), ulama fiqh berbeda pendapat mengenai kekuatan hukumnya. Dalam sejarahnya, lembaga arbitrase telah dikenal sejak zaman pra-Islam. Pada saat itu meski belum terdapat sistem Peradilan Islam yang sistematis, bila ada persengketaan mengenai hak waris, hak milik dan hak-hak lainnya seringkali diselesaikan melalui juru damai yang ditunjuk oleh para pihak (al-Munawar, 1994: 49).

Sebelum kenabian, Rasulullah SAW telah dipilih sebagai mediator untuk menempatkan Hajar Aswad kembali ke tempatnya ketika Kepala Qabilah di Mekah berselisih satu sama lain *untuk* meletakkannya kembali dengan menyebarkan sorbannya sehingga mereka dapat membawa Hajar Aswad bersama-sama dengan memegang setiap sudut sorbannya.

Di dalam catatan sejarah, Rasulullah pun menyetujui praktek arbitrase yang tercermin dalam dialognya dengan Abu Syuraikh. Abu Syuraikh pernah berkata pada Nabi bahwa bila sedang terjadi *persengketaan* diantara para pihak, mereka selalu mendatangi Abu Syuraikh bertahkim untuk mencari solusi diantara mereka dengan perasaan saling ridha. Kemudian Rasulullah Saw memberi respon dengan menilai alangkah baiknya hal itu. Dengan kata lain, respon Rasulullah SAW dapat diartikan sebagai persetujuan (*sunnah taqririyah*) (BAMUI, 1994: 45).

Ada tiga prinsip yang harus dipenuhi dalam perjanjian perdamaian, yakni ijab, qabul dan shighat perjanjian damai tersebut. Jika ketiga hal ini sudah terpenuhi, maka perjanjian itu telah berlangsung sebagaimana yang diharapkan (Farhum, tt: 19). Sementara syaratnya meliputi; subyeknya harus cakap bertindak hukum, obyeknya berbentuk harta, bernilai dan bermanfaat, menyangkut hak-hak manusia, dan dapat dilakukan melalui sidang pengadilan atau di luar pengadilan (Muaidi, 2017: 12-14).

Perlu ditekankan di sini bahwa tingkat keberhasilan *islah* amat bergantung pada kesadaran posisi masing-masing pihak dan sikap kooperatifnya selama proses perdamaian hingga tercapainya tujuan penyelesaian sengketa. *Islah* bisa pula diusulkan oleh pihak lain atau melibatkan pihak ketiga (*hakam*) maupun atas inisiasi para pihak yang sedang bersengketa. *Hakam* ini berfungsi sebagai penengah dari para pihak yang sedang bersengketa. Dalam istilah teknisnya, *hakam* sejajar dengan mediator atau arbitrator (Rokhmad, 2016: 57).

Tabkim dalam terminologi fiqh ialah adanya dua orang atau lebih yang meminta pihak lain agar perselisihan yang terjadi diantara mereka diputuskan dengan hukum Syar'i (Aliyah, 2004: 328). Ulama mazhab Hanafiyah, Malikiyah, Hanbaliyah dan sebagian Syafi'iyah sepakat bahwa segala yang menjadi keputusan arbitrator langsung mengikat pada para pihak. Alasannya didasarkan pada hadis Rasulullah SAW yang menyatakan bahwa apabila mereka sudah sepakat mengangkat hakam untuk menyelesaikan persengketaan yang diperselisihkannya, kemudian keputusan hakam tersebut tidak dipatuhi, maka baginya akan mendapat siksa Allah SWT (Minin, 2011: 7).

Adapun praktek penyelesaian sengketa melalui *online* (ODR) dalam pandangan hukum Islam dapat diambil kesimpulan bahwa pada dasarnya, semua

tindakan muamalah adalah diperbolehkan terkecuali ada dalil yang melarangnya (*al-asblu fil asy-ya' al ibahah batta yadulla ad-dalil ala at-tabrim*). Disebabkan ODR yang merupakan perpanjangan inovasi dari praktek ADR mempunyai landasan historis dan hukum yang kuat, maka praktek ODR dalam hukum Islam diperbolehkan dengan pengecualian terhadap akad yang didalamnya terdapat unsur-unsur yang dilarang oleh ajaran Islam, semisal unsur ketidakjelasan (*gharar*), penipuan (*tadlis*), perjudian (*maysir*), riba.

Adapun syarat-syarat mendasar diperbolehkannya penyelesaian sengketa lewat *online* diantaranya:

- a. Tidak ada unsur yang melanggar ketentuan syari'at agama, seperti penyelesaian transaksi bisnis yang diharamkan, terjadinya kecurangan, *gharar* dan monopoli.
- b. Adanya kesepakatan saling meridhoi (*an-taradhin*) diantara dua belah pihak yang bersengketa terhadap obyek yang disengketakan. Disebabkan unsur kerelaan merupakan hal yang paling fundamental dalam jenis akad apapun.
- c. Adanya kontrol, sanksi dan aturan hukum yang tegas dan jelas dari mediator yang ditunjuk bila antara para pihak ternyata bertindak tidak sesuai dengan klausul perjanjian. Selain itu, penting juga ketika melakukan proses penyelesaian sengketa bisnis *online* hendaknya para pihak menerapkan prinsip kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas dan kewajaran.

Jika proses penyelesaian sengketa melalui jalur *online* tidak sesuai dengan syarat-syarat di atas, maka hukumnya adalah tidak diperbolehkan (haram). Hal ini penting agar tidak terjadi hal-hal yang membawa kemadharatan bagi para pihak yang sedang bersengketa dan membawa kepastian hukum. Selain itu, kebolehan didasarkan pula pada pernyataan Abdullah bin Mas'ud, bahwa apa yang telah dipandang baik oleh Muslim maka baiklah dihadapan Allah, begitu pula sebaliknya. Selain itu, yang terpenting adalah unsur keadilan, kejujuran, dan kejelasan para pihak dalam memberikan data-data secara lengkap dalam mengisi *form*, serta tidak ada niatan untuk merugikan atau menipu orang lain (Q.S. 2: 275 dan 282).

Harus disadari bersama bahwa menciptakan suasana di mana para pihak merasa percaya terhadap mediator untuk membantu mereka mencapai

penyelesaian perselisihan mereka dianggap vital. Negosiasi tentu lebih efektif ketika para pihak dapat berkomunikasi satu sama lain secara bebas. Misalnya, membantu pihak-pihak untuk mendengarkan dan memahami keprihatinan, berempati satu sama lain, melampiaskan perasaan dan menghadapi emosi dianggap sebagai bagian penting dari mediasi. Mediasi dunia maya, di sisi lain, kehilangan dinamika mediasi tradisional karena terjadi di kejauhan dan di depan layar komputer, daripada dengan tatap muka.

Kendala komunikasi *online* ditengarai tidak mengekspresikan variable nada dan volume peserta dan tidak dapat mengirimkan kepribadian atau isyarat fisik. Ekspresi perasaan secara lisan dalam tatap muka memiliki konteks yang lebih kaya dan lebih bermakna daripada ekspresi tertulis perasaan dalam pertukaran email. Bahkan kurangnya kehadiran pribadi dalam mediasi dunia maya dapat mempersulit mediator untuk mempertahankan kontrol yang efektif atas pihak-pihak yang bernegosiasi.

Akibatnya, para pihak dapat berubah menjadi terlalu agresif karena jarak sosial dan fisik yang diciptakan melalui layar monitor. Pola komunikasi seperti ini juga dapat mengurangi empati dan menumbuhkan salah tafsir. Padahal komunikasi merupakan elemen asasi dalam setiap proses penyelesaian sengketa. Celakanya, beberapa orang justru merasa khawatir bahwa komunikasi *online* bisa bertransformasi mengundang adanya unsur *gharar* (penipuan) karena adanya prinsip anonimitas relatif dari komunikasi melalui komputer. Anonimitas ini bisa dibidang memungkinkan adanya unsur kriminal.

Selain itu, kekhawatiran terhadap keamanan internet dan kapasitas rumus algoritma untuk memberikan rasa keadilan bagi konsumen telah membuat perusahaan dan konsumen enggan menggunakan ODR. Banyak orang yang tidak mempercayai sistem *online* setelah adanya laporan yang marak tentang peretas dan virus internet. Ketakutan ini muncul sehubungan dalam komunikasi ODR, konsumen dimungkinkan untuk diminta menyerahkan data-data transaksi pembelian dan pembayaran yang berpotensi sensitif. Selain itu, konsumen mungkin tidak mempercayai sistem penyelesaian yang mengandalkan algoritma dan pada dasarnya tidak manusiawi proses penyelesaian sengketa (Schmitz, 2016: 21).

Oleh karena itu, sistem ODR harus memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa tidak mengalami kendala-kendala di atas dengan memberikan jalan yang lebih efisien dan transparan untuk memenuhi rasa keadilan para pihak. Di sinilah letak proteksi hukum Islam yang bertujuan untuk melindungi para pihak agar tidak terus-menerus terjebak dalam pusaran konflik bisnis yang bersumber dari keserakahan dan kezaliman. Penyelesaian sengketa secara *online* jika sesuai dengan aturan-aturan yang telah disebut di atas tentu akan membawa kemaslahatan, keadilan serta kemajuan roda ekonomi bangsa dan negara.

PENUTUP

Sistem ODR merupakan perpanjangan sekaligus melengkapi metode ADR yang ada, berdasarkan asumsi bahwa perselisihan tertentu (lebih khususnya perselisihan lewat media elektronik) juga dapat diselesaikan dengan cepat dan memadai melalui ruang virtual. Dapat dikatakan bahwa ODR lahir dari sinergitas antara ADR dan ICT (*Information of Computer Technology*), sebagai metode penyelesaian perselisihan yang muncul secara *online*, di mana penyelesaian perselisihan secara tradisional terhitung tidak efisien bagi kedua belah pihak. Secara umum, ODR adalah bentuk penyelesaian *online* yang menggunakan media virtual sebagai metode alternatif untuk mencari solusi yang disengketakan. ODR menyediakan "ruang sidang virtual", yang merupakan forum peradilan *online* yang menyediakan hal yang sama layanan peradilan sebagai ruang sidang fisik tetapi diakses secara *online* menggunakan teknologi komunikasi.

Berdasarkan hasil dari pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa bisnis via *online* (ODR) hukumnya diperbolehkan (*al-ashlu fi al-asyya' al-ibahah batta yadulla ad-dalil ala at-tabrim*) karena merupakan perpanjangan dari pelaksanaan ADR yang telah memiliki landasan historis dan hukum yang kuat dan tidak melanggar syara' sepanjang antara pihak sama-sama memiliki itikad baik serta saling rela (berdasarkan prinsip *an-taradhin*) serta dinilai sesuai dengan klausul penyelesaian yang telah disepakati kedua belah pihak sepanjang dalam klausul perjanjiannya terbebas dari upaya penipuan atau *tadlis* maupun ketidakpastian (*ghabarar*).

DAFTAR PUSTAKA

- A.R., Rafida Norhayati, Nurul Husna N.H., dan Safiyah A.S. “Negotiation as a Foundation in Islamic Da’wah: Framework Analysis on the Memorandums Held in the Era of Rasulullah (PBUH)”, *Global Journal al-Tsaqafah*, Vol. 2, Issue 1, 2012, 55-68.
- Abbas, Syahrizal. *Mediasi dalam Perspektif Hukum Syari’ah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Aliyah, Samir. *Sistem Pemerintahan Peradilan dan Adat dalam Hukum Islam*. Jakarta: Khalifa, 2004.
- Al-Munawar, Said Agil Husein. *Pelaksanaan Arbitrase di Dunia Islam, Dalam Arbitrase Islam di Indonesia*. Jakarta: BAMUI & BMI, 1994.
- Ath-Tharabilisi, Imam ‘Alauddin Abil Hasan Ali bin Khalil, *Mu’inul Hukkam*. Mesir: Musthofa al-Bab al-Halabi, 1973.
- Basarah, Moch. *Prosedur Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional Dan Modern (Online)*. Yogyakarta: Genta Publishing, 2011.
- Dewi et.al, Gemala, *Hukum Perikatan dalam Islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana dan FHUI, 2005.
- Einhorn, Marcy, “Online Dispute Resolution: The “New Normal”, *NYSBA, NY Litigator*, Spring, Vol. 23, No. 1, 2018.
- Farhum, Muhammad Ibnu, *Tabsirah al Hukkam fi Ushul al Qbadhiyah wa Manahij al Ahkam*. Beirut: Darr al Maktabah al Ilmiyah, 1031 H.
- Hadi, Hernawan dan Sarah Meilita Indrani, “Keberadaan Arbitrase Online Sebagai Cara Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia (Studi di Badan Arbitrase Nasional Indonesia Jakarta)”, *Jurnal Privat Law*, Vol. V, No. 2, Juli-Desember 2017, 34-42.
- Harahap, Yahya. *Arbitrase Ditinjau Dari: Reglemen Acara Perdata (RV), Peraturan Prosedur BANI, International Center for the Settlement of Investment Disputes (ICSID), UNICTRAL Arbitration Rules, Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Award, PERMA No. 1 Tahun 1990*. Jakarta: Sinar Grafika, 2003.
- Hasanah, Hetty, “Penyelesaian Sengketa Perdagangan Melalui Arbitrase Secara Elektronik (Arbitrase Online) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30

- Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa”, *Jurnal Wawasan Hukum* Vol. 22, No. 01, Februari 2010, 92-109.
- Hidayat, Wahyu. *Kamus Teknologi Komputer: Komputer-Internet*. Surabaya: Sarana Ilmu, 2000.
- Ikbal, Mohammad. “Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN”, *Jurnal Al ‘Adl*, Vol. VII, Nomor 14, Juli-Desember 2015, 1-27.
- Kamil, Hutrin dan M. Ali Mansyur. “Kajian Hukum *Online* Dispute Resolution di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999”, *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. I No. 2, Mei-Agustus 2014, 111-120.
- Minin, Darwinsyah. “Penyelesaian Sengketa dalam Praktik Ekonomi Syari’ah di Luar Pengadilan Menurut Hukum Islam”, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, No. 53 Th. XIII, April 2011, 1-22.
- Muaidi, “Penyelesaian Sengketa dalam Hukum Ekonomi Syari’ah”, *Tafaqub: Jurnal Hukum Ekonomi Syari’ah dan Abwal as-Syabsiyah*, Vol. 2, No. 2, Desember 2017, 1-23.
- Muslich, MZ. *Mediasi: Pengantar Teori dan Praktek*. Semarang: Walisongo Mediation Centre, 2007.
- Petrauskas, Felikas dan Egle Kbartiene. “*Online* Dispute Resolution in Consumer Disputes”, *Journal Jurisprudencia*, 18(3), 2011, 921-941.
- Reddy, Anusha dan Manimekalai Jambulingam. “*Online* Dispute Resolution: A New Approach for E-Commerce Disputes”, *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economic Law*, Vol. 13, Issue 4, August 2017, 11-17.
- Rifkin, Katsh E., *Online Disputes Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Fransisco: Jossey Bass, 2001.
- Rokhmad, Abu. “Paradigma Hukum Islam dalam Penyelesaian Sengketa”, *International Journal Ihya’ Ulum al-Din*, Vol. 18, No. 1, 2016, 49-63.
- Salami, Rochani Urip dan Rahadi Wasi Bintoro, “Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-commerce)”, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 13, No. 1, Januari 2013, 124-135.
- Sanusi, M. Arsyad. *E-commerce, Hukum Dan Solusinya*. Bandung: Mizan Grafika Sarana, 2001.

- Schmitz, Amy J., *Building Trust in Ecommerce Through Online Dispute Resolution*, in John A. Rothchild (ed.), *Research Handbook on Electronic Commerce Law*, Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2016.
- Setiantoro, Arfian, dkk. “Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN”, *Jurnal Rechtsvinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, Vol. 7, No. 1, April 2018, 1-17.
- Sitompul, Meline Gerarita. “Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia”, *Jurnal Renaissance*, Vol. 1, No. 02, Agustus 2016, 75-93.
- Soekanto M, Soerjono. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- Stanford. *The Most Important Legal Terms*. Connecticut: Longmeadow Press, 1994.
- Subekti. *Aneka Perjanjian*. Bandung: CitraAditya, 1992.
- Tajuk Rencana Harian *Kompas*, 15/12/2018.
- Widaningsih. “Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui ODR (*Online Dispute Resolution*)”, *Jurnal Panorama Hukum*, Vol. 2 No. 2, Desember 2017, 243-252.
- Zein, Yahya Ahmad, *Kontrak Elektronik dan Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce dalam Transaksi Nasional dan Internasional*. Bandung: CV. Mandar Maju, 2009.
- <https://www.siliconrepublic.com/business/ecommerce-online-dispute-resolution-eu>
- <https://www.dwulaw.com/News/Alternative-Dispute-Resolution-for-E-Commerce.shtml>
- <http://www.internetneutral.com>