

**EFEKTIVITAS ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) DALAM
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI JAWA TIMUR**

**(Studi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Surabaya, Malang, dan
Bojonegoro)**

SKRIPSI

OLEH:

IMAM BAIHAQI

NIM: 200202110122



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVEERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2024

**EFEKTIVITAS ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) DALAM
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI JAWA TIMUR**

**(Studi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Surabaya, Malang, dan
Bojonegoro)**

SKRIPSI

OLEH:

IMAM BAIHAQI

NIM: 200202110122



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVEERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

EFEKTIVITAS ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI JAWA TIMUR

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika dikemudian hari laporan penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai prasyarat mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 30 Mei 2024

Penulis



Imam Baihaqi

NIM 200202110122



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399, Faksimile (0341) 559399
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id/>

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Imam Baihaqi NIM 200202110122 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

**EFEKTIVITAS ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) DALAM
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI JAWA TIMUR**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji oleh Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin, M.HI.
NIP: 197408192000031002

Malang, 30 Mei 2024
Dosen Pembimbing

Risma Nur Arifah, S.HI., M.H
NIP: 198408302019032010



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399, Faksimile (0341) 559399
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id/>

BUKTI KONSULTASI

Nama : Imam Baihaqi
NIM : 200202110122
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Risma Nur Arifah, S.HI., M.H.
Judul Skripsi : Efektivitas *Online Dispute Resolution* (Odr) Dalam
Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Jawa Timur

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	22 Desember 2023	Seminar Proposal	
2.	02 Januari 2024	Revisi Judul	
3.	16 Januari 2024	Revisi Latar Belakang	
4.	30 Januari 2024	Revisi Rumusan Masalah	
5.	22 Februari 2024	Revisi Kerangka Teori	
6.	7 Maret 2024	Revisi Metode Penelitian	
7.	25 April 2024	Revisi BAB I dan BAB III	
8.	18 Mei 2024	Revisi BAB IV	
9.	22 Mei 2024	Revisi BAB IV-V	
10.	30 Mei 2024	ACC Skripsi	

Malang, 30 Mei 2024
Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin, M.HI.

NIP: 197408192000031002

PENGESAHAN SKRIPSI

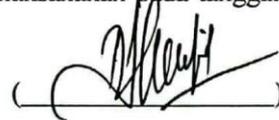
Dewan Penguji Skripsi saudara Imam Baihaqi, NIM 200202110122, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

EFEKTIVITAS ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI JAWA TIMUR (Studi di BPSK Surabaya, Malang, dan Bojonegoro)

Telah dinyatakan LULUS dalam sidang ujian skripsi yang dilaksanakan pada tanggal 29 Juli 2024, Dengan Penguji:

1. Nama : Dwi Hidayatul Firdaus, S.HI., M.SI.

NIP : 198212252015031002



2. Nama : Risma Nur Arifah, S.HI., M.H.

NIP : 198408302019032010



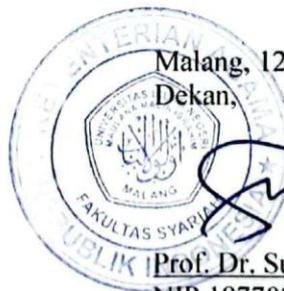
3. Nama : Dr. Fakhruddin, M.HI.

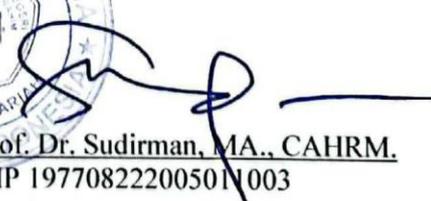
NIP : 197408192000031002



Malang, 12 Agustus 2024

Dekan,




Prof. Dr. Sudirman, MA., CAHRM.
NIP 197708222005011003

MOTTO

وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا

“Jika ada dua golongan dari orang-orang mukmin bertikai, maka damaikanlah
antara keduanya” (QS. Al-Hujurat 9)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'alam, puji Syukur kita pandatkan kepada Allah SWT. atas segala Rahmat Taufiq dan hidayahnya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“EFEKTIVITAS ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI JAWA TIMUR”** dapat penulis selesaikan dengan baik. Shalawat dan salam kita haturkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW. yang telah memberikan uswatun hasanah kepada kita dalam menjalani kehidupan ini secara syar'i. Dengan mengikuti beliau, semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaatnya di hari akhir kiamat. Amin.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi besar bagi penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. Sudirman, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhrudin, M. HI., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Suud Fuadi, S.HI., M.El., selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik

Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.

5. Risma Nur Arifah, S.HI., M.H., selaku dosen pembimbing skripsi penulis, terima kasih sebesar-besarnya atas waktu yang telah beliau sishkan untuk bimbingan, motivasi, dan saran-saran yang sangat membangun bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini,
6. Seluruh Dosen Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih atas ilmu, saran, motivasi dan pengalaman selama proses pembelajaran di bangku perkuliahan. Semoga bapak dan ibu semua senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT.
7. Orang tua penulis, Ibu Siti Maimunah dan Bapak Kasturi, yang selalu mendukung, memotivasi, serta memanjatkan doa - doa yang terbaik untuk anak-anaknya. Karena berkat restu dan doa beliau penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Saudara penulis, Fahrul Rozi, terima kasih sudah menjadi saudara yang cukup baik dan memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
9. Seluruh teman-teman Angkatan 2020 (Elvorish) Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, terima kasih telah berjuang bersama melewati

masa perkuliahan online dan berjuang bersama ketika masa perkuliahan offline.

10. Terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri (Imam Baihaqi) yang telah berjuang sampai titik ini. Banyak sekali hal-hal yang sudah dilewati selama empat tahun, mulai dari konsistensi, perjuangan, kedisiplinan, dan pengorbanan.

Malang, 30 Mei 2024

Imam Baihaqi

NIM 200202110122

PEDOMAN TRANSLITERASI

Dalam penulisan karya ilmiah, penggunaan istilah asing kerap tidak dihindarkan. Secara umum sesuai Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia kata asing ditulis (dicitak) miring. Dalam konteks Bahasa Arab, terdapat pedoman transliterasi khusus yang berlaku internasional. Berikut ini disajikan tabel pedoman transliterasi sebagai acuan penulisan karya ilmiah. Transliterasi Arab-Indonesia Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah berpedoman pada model Library of Congress (LC) Amerika Serikat sebagai berikut:

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
أ	‘	ط	ṭ
ب	B	ظ	ẓ
ت	T	ع	‘
ث	Th	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dh	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sh	ء	‘

ص	S	ي	Y
ض	ḍ		

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (madd), maka caranya dengan menuliskan coretan horisontal di atas huruf, seperti ā, ī dan ū (أ, ي, و). Bunyi hidup dobel Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” seperti layyinah, lawwāmah. Kata yang berakhiran tā’ marbūṭah dan berfungsi sebagai sifat atau muḍāf ilayh ditransliterasikan dengan “ah”, sedangkan yang berfungsi sebagai muḍāf ditransliterasikan dengan “at”.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
BUKTI KONSULTASI	v
PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis	8
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Landasan Teori	20
1. Teori Efektivitas	20

2. <i>Online Dispute Resolution (ODR)</i>	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Pendekatan Penelitian	30
C. Lokasi Penelitian	31
D. Jenis dan Sumber Data	31
E. Metode Pengumpulan Data	33
F. Metode Pengolahan Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum	36
B. Faktor Penghambat Penerapan <i>Online Dispute Resolution (ODR)</i> dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Jawa Timur	44
C. Penerapan <i>Online Dispute Resolution (ODR)</i> dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Jawa Timur	52
D. <i>Online Dispute Resolution (ODR)</i> Ditinjau Dari Hukum Islam	61
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pengaduan Sengketa Konsumen di Jawa Timur	3
Tabel 2. Pelaksanaan Online Dispute Resolution (ODR) di Lembaga/Instansi Negara	6
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4. Wilayah Kerja UPT Perlindungan Konsumen Surabaya, Malang, dan Bojonegoro	39
Tabel 5. Penerapan Online Dispute Resolution (ODR)dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Persetujuan Penelitian dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Provinsi Jawa Timur.....	77
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara di UPT Perlindungan Surabaya, Malang, dan Bojonegoro	78

ABSTRAK

Imam Baihaqi, 200202110122. 2024. **Efektivitas *Online Dispute Resolution (ODR)* dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Jawa Timur.** Skripsi, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Dosen Pembimbing: Risma Nur Arifah, S.HI., M.H.

Kata Kunci: Efektivitas, *Online Dispute Resolution*, Perlindungan Konsumen

Online Dispute Resolution (ODR) merupakan aplikasi dari mekanisme *Alternative Dispute Resolution (ADR)* atau penyelesaian sengketa alternatif. Metode tradisional penyelesaian sengketa konsumen melalui litigasi dianggap tidak efisien dan mahal karena proses yang panjang dan biaya yang tinggi. *Online dispute resolution* hadir sebagai alternatif yang lebih efektif dan ekonomis, memanfaatkan teknologi daring untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan dengan cepat dan adil.

Terdapat dua permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini. *Pertama*, terkait upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui *online dispute resolution* di Jawa Timur. *Kedua*, Apa saja faktor penghambat dalam penerapan *online dispute resolution* dalam penyelesaian sengketa konsumen di Jawa Timur.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris dengan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dengan pegawai UPT Perlindungan Konsumen Bagian Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha. Metode pengolahan data diawali dengan pemeriksaan data, klasifikasi, verifikasi, analisis, dan terakhir dengan Kesimpulan.

Hasil penelitian menyebutkan penerapan *Online Dispute Resolution* dalam penyelesaian sengketa konsumen saat ini belum mencapai tingkat efektivitas yang optimal. Masih terdapat beberapa kendala yang menghambat jalannya penyelesaian sengketa secara online. Kendala-kendala tersebut dapat berasal dari berbagai faktor, seperti teknologi yang belum sepenuhnya matang, keamanan dalam penggunaan platform *online dispute resolution*, serta tingkat kesadaran dan kesiapan masyarakat dalam mengadopsi teknologi ini. Salah satu kendala utama adalah diperlukannya mengembangkan regulasi yang mendukung penerapan *online dispute resolution* secara luas dan konsisten. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan publik terhadap efektivitas dan keadilan sistem *online dispute resolution*.

ABSTRACT

Imam Baihaqi, 200202110122. 2024. **Effectiveness of *Online Dispute Resolution (ODR)* in Consumer Dispute Resolution in East Java**. Thesis, Department of Sharia Economic Law, Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Supervisor: Risma Nur Arifah, S.HI., M.H.

Keywords: Effectiveness, *Online Dispute Resolution*, Consumer Protection

Online Dispute Resolution (ODR) is an application of the *Alternative Dispute Resolution (ADR)* mechanism or alternative dispute resolution. The traditional method of resolving consumer disputes through litigation is considered inefficient and expensive due to the lengthy process and high costs. *Online dispute resolution* exists as a more effective and economical alternative, utilizing online technology to resolve disputes outside of court quickly and fairly.

There are two problems that are the focus of this research. First, regarding efforts to resolve consumer disputes through *online dispute resolution* in East Java. Second, what are the inhibiting factors in implementing *online dispute resolution* in resolving consumer disputes in East Java.

This research uses empirical juridical research methods using a sociological juridical approach. The data collection method was carried out by interviews with employees of the Consumer Protection technical implementation unit, Consumer and Business Empowerment Section. The data processing method begins with data examination, classification, verification, analysis, and finally with conclusions.

The research results show that the application of *Online Dispute Resolution* in resolving consumer disputes has currently not reached optimal levels of effectiveness. There are still several obstacles that hinder online dispute resolution. These obstacles can come from various factors, such as technology that is not yet fully mature, security in using online dispute resolution platforms, as well as the level of public awareness and readiness in adopting this technology. One of the main obstacles is the need to develop regulations that support the widespread and consistent implementation of *online dispute resolution*. This is important to maintain public confidence in the effectiveness and fairness of the *online dispute resolution* system.

مستخلص البحث

الإمام البيهقي، ٢٠٢٢، ٢٠٢١، ٢٠٢٠، ٢٠٢٤. فعالية حل النزاعات عبر الإنترنت (ODR) في حل نزاعات المستهلكين في جاوة الشرقية. أطروحة، قسم القانون الاقتصادي الشرعي، كلية الشريعة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرفة: ريسما نور عريفة ماجستير في القانون.

الكلمات المفتاحية: الفعالية، تسوية المنازعات عبر الإنترنت، حماية المستهلك

حل النزاعات عبر الإنترنت (ODR) هو تطبيق لألية الحل البديل للنزاعات (ADR) أو الحل البديل للنزاعات. تعتبر الطريقة التقليدية لحل نزاعات المستهلكين من خلال التقاضي غير فعالة ومكلفة بسبب طول العملية وارتفاع تكاليفها. توجد تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر كبديل أكثر فعالية واقتصادية، وذلك باستخدام التكنولوجيا عبر الإنترنت لحل النزاعات خارج المحكمة بسرعة وبشكل عادل.

هناك مشكلتان هي محور هذا البحث. أولاً، فيما يتعلق بالجهود المبذولة لحل نزاعات المستهلكين من خلال حل النزاعات عبر الإنترنت في جاوة الشرقية. ثانيًا، ما هي العوامل المثبطة لتنفيذ حل النزاعات عبر الإنترنت في حل نزاعات المستهلكين في جاوة الشرقية.

يستخدم هذا البحث مناهج البحث القانوني التجريبي باستخدام المنهج القانوني الاجتماعي. وتمت طريقة جمع البيانات من خلال المقابلات مع موظفي وحدة التنفيذ الفني لحماية المستهلك، قسم تمكين المستهلك والأعمال. تبدأ طريقة معالجة البيانات بفحص البيانات، وتصنيفها، والتحقق منها، وتحليلها، وأخيراً الاستنتاجات.

تظهر نتائج البحث أن تطبيق حل النزاعات عبر الإنترنت في حل نزاعات المستهلكين لم يصل حاليًا إلى المستويات المثلى من الفعالية. لا تزال هناك العديد من العوائق التي تعيق حل النزاعات عبر الإنترنت. ويمكن أن تأتي هذه العقبات من عوامل مختلفة، مثل التكنولوجيا التي لم تتضح بعد، والأمن في استخدام منصات حل النزاعات عبر الإنترنت، فضلاً عن مستوى الوعي العام والاستعداد لتبني هذه التكنولوجيا. وتتمثل إحدى العقبات الرئيسية في الحاجة إلى وضع لوائح تنظيمية تدعم التنفيذ الواسع النطاق والمتسق لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر. وهذا أمر مهم للحفاظ على ثقة الجمهور في فعالية وعدالة نظام تسوية المنازعات عبر الإنترنت.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah memungkinkan individu untuk melakukan transaksi melalui program aplikasi komputer yang berbasis *website* (*web application*) dan telepon genggam (*smartphone application*). Masyarakat tidak perlu lagi pergi ke pasar untuk berdagang, mereka bisa melakukannya dengan menggunakan teknologi komunikasi. Transaksi ini dapat terjadi tidak hanya antar negara bagian, kabupaten, dan kota, namun juga lintas batas negara.¹ Teknologi informasi saat ini mencakup sistem yang secara efisien dan cepat mengumpulkan, menyimpan, memproses, menghasilkan, dan mendistribusikan informasi kepada industri dan masyarakat.²

Perubahan tidak hanya membawa dampak positif namun juga dampak negative dan perubahan nilai serta tatanan kehidupan. Ketika informasi semakin mudah diakses, potensi penyalahgunaan informasi semakin besar. Toko digital ini memungkinkan konsumen untuk membeli produk dari luar daerahnya, bahkan dari luar Indonesia, tanpa harus melihat atau mengecek kondisi produk. Hal ini meningkatkan risiko penipuan oleh pelaku ekonomi yang merugikan konsumen. Regulasi terkait perlindungan hukum terhadap konsumen maupun pelaku usaha

¹ Lydia Kharista Saragih and Danrivanto Budhijanto, "Legal Protection Of Personal Data Against The Abuse Of Personal Data On The Social Media Platform," . . *E* 6, no. 2 (2020): 126.

² Maslihati Nur Hidayati and Mardiana Saraswati, "Menggagas Penyelesaian Sengketa Online (Online Dispute Resolution) pada Kegiatan Transaksi Elektronik di Indonesia," n.d., 226.

dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen (UUPK).³

Dalam suatu proses penyelesaian sengketa, sengketa dapat diselesaikan dengan menggunakan 2 metode, yaitu melalui metode penyelesaian sengketa secara litigasi dan non litigasi. Litigasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses pengadilan. Sedangkan, non litigasi adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan.⁴

Penyelesaian sengketa melalui litigasi seperti hanya sebuah formalitas semata, karena melalui litigasi sama halnya memaksa para pihak yang bersengketa untuk melaksanakan dan menerima putusan pengadilan, walaupun putusan tersebut terkadang dianggap tidak adil bagi salah satu pihak yang bersengketa. Hal tersebut juga berpotensi memperpanjang konflik antara para pihak yang bersengketa karena putusan pengadilan tersebut bersifat *win and lose*.

Risiko terjadinya sengketa konsumen memerlukan adanya metode penyelesaian sengketa yang efisien serta hemat biaya. *Online Dispute Resolution* (ODR) atau yang berarti metode penyelesaian sengketa online dibuat sebagai solusi penyelesaian konflik yang dilakukan melalui daring. *Online Dispute Resolution* (ODR) adalah pengembangan penyelesaian sengketa implementasi mekanisme dari *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau alternatif penyelesaian sengketa. *Online Dispute Resolution* (ODR) memberikan sebuah solusi untuk masalah yang

³ Yustina Dhian Novita and Budi Santoso, "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 3, no. 1 (January 30, 2021): 47, <https://doi.org/10.14710/jphi.v3i1.46-58>.

⁴ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), 1.

terjadi tersebut dengan menyediakan *platform* atau situs yang memungkinkan penyelesaian sengketa konsumen secara online.⁵

Penyelesaian sengketa konsumen secara online di Jawa Timur mulai diterapkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Surabaya pada awal Covid-19, hal tersebut terjadi karena ketidakmungkinan para pihak untuk melakukan sidang sengketa secara langsung di ruang sidang BPSK Kota Surabaya. Berbeda dengan BPSK Kota Surabaya, BPSK Bojonegoro dan Malang belum sama sekali menerapkan *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumennya, hal tersebut terjadi karena kurangnya sumber daya manusia dan sarana prasarana yang ada di kedua wilayah tersebut.

Tabel 1. Pengaduan Sengketa Konsumen di Jawa Timur

No	Nama Instansi	Jumlah Pengaduan Sengketa Konsumen			
		2020	2021	2022	2023
1.	BPSK Surabaya	33	84	34	22
2.	BPSK Malang	89	27	41	38
3.	BPSK Bojonegoro	32	42	33	-

Penyelesaian sengketa konsumen non litigasi sebagai metode yang lebih efisien dalam mendapatkan keadilan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terkait mekanisme yang *aksesible*, tidak memihak, dan efektif di Indonesia nyatanya masih dinilai rendah dibandingkan dengan negara lain.

⁵ Yuniar Kurniawaty, “Efektivitas Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Kekayaan Intelektual”, *Jurnal Legislasi Indonesia*, no. 2(2017): 166 <https://doi.org/10.54629/jli.v14i2.98>

Menggali lebih dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan menurut hukum perlindungan konsumen merupakan tanggung jawab dan wewenang Lembaga, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebagaimana diatur sesuai dalam Pasal 52. Sengketa konsumen diselesaikan melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi. Disinilah keberadaan mereka jika kita perhatikan lebih dekat dapat ditemukan adanya kesenjangan regulasi, dimulai dari mekanisme penyelesaian sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen secara online yang belum diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen.

Pada penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang dinilai sebagai proses yang lambat dan mahal karena masih bergantung pada komunikasi langsung. Metode ini tidak dianggap sebagai pilihan hukum yang mampu memberikan keadilan yang diharapkan, menunjukkan kelemahan dalam penerapan hukum. Dengan demikian, meskipun mekanisme yang efektif ada, tantangannya adalah waktu dan jarak yang menjadi penghalang utama. Hal ini kemudian memunculkan problem kedua, terutama dengan meningkatnya permasalahan yang muncul seiring dengan pertumbuhan statistik *e-commerce*. Ini semakin menekan perlunya lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga terjangkau secara biaya.⁶

Pada dasarnya di Indonesia sudah terdapat kerangka regulasi untuk mendukung *Online Dispute Resolution* (ODR), yaitu Undang-Undang Nomor 11

⁶ Ahmad Habib Al Fikry and Nurul Fibrianti, "Online Alternative Dispute Resolution for Consumer Dispute Settlement in the Digital World" *Indonesian Journal of Law and Policy Studies*, no. 1(2022): 48. <http://dx.doi.org/10.31000/ijlp.v3i1.6254.g3308>

Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, diatur bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara elektronik, sementara masyarakat dapat berperan dalam membentuk lembaga penyelesaian sengketa yang berfungsi sebagai konsultan dan mediator. Di sisi lain, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjadi dasar yang penting bagi pengaturan alternatif penyelesaian sengketa berbasis daring, di mana penyelesaian sengketa dapat dilakukan di luar jalur peradilan melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak terkait. Dengan mengadopsi prosedur ini memungkinkan penyelesaian sengketa secara daring untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern.⁷

Meskipun tidak ada BPSK di Jawa Timur selain BPSK Surabaya yang secara eksplisit dalam mengidentifikasi diri sebagai penyedia *Online Dispute Resolution (ODR)*(ODR), sejumlah lembaga atau instansi yang beroperasi di dalam negeri, baik milik negara maupun swasta, saat ini menawarkan beberapa jenis

⁷ ASEAN, The ASEAN Strategic Action Plan For Consumer Protection (ASAPCP) 2016-2025: Meeting The Challenge Of People-Centered ASEAN Beyond 2015, <https://asean.org/wp-content/uploads/2021/01/ASEAN-Strategic-Action-Plan-For-Consumer-Protection-2016-2025-ASAPCP-2025>.

fasilitas ODR. Tabel di bawah ini menjabarkan berbagai mekanisme *Online Dispute Resolution (ODR)* yang tersedia pada Lembaga atau instansi tersebut:⁸

Tabel 2. Pelaksanaan *Online Dispute Resolution (ODR)* di Lembaga/Instansi Negara

No.	Lembaga/Instansi Negara	Mekanisme <i>Online Dispute Resolution</i>
1	Mahkamah Agung Indonesia	Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang E-Court.
2	Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI)	Melalui penerbitan Keputusan No. 20.015/V/SK-BANI/HU
3	Otoritas Jasa Keuangan (“OJK”)	Melalui penerbitan Peraturan No. 61/POJK.07/2020 OJK

Online Dispute Resolution (ODR) menawarkan kemudahan kepada para pihak yang bersengketa, serta ODR menunjukkan akan kemajuan dari sebuah zaman. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul “Efektivitas *Online Dispute Resolution (ODR)* dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Jawa Timur”.

B. Batasan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, peneliti perlu menetapkan batasan masalah untuk memperjelas ruang lingkup masalah yang akan diteliti sekaligus agar

⁸ Policy Brief, “Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia: Cara Alternatif Menyelesaikan Sengketa Konsumen,” *Konsumen Cerdas*, 5 Juli 2022, diakses 20 Mei 2024, https://konsumencerdas.id/analisis/online-dispute-resolution-odr-di-Indonesia-cara-alternatif-menyelesaikan-sengketa-konsumen#_ftn9

penelitian ini dapat dilaksanakan secara fokus. Fokus masalah dalam penelitian ini adalah permasalahan yang timbul dalam pemanfaatan *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Jawa Timur dan untuk meninjau bagaimana upaya lembaga penyelesaian sengketa konsumen dalam menerapkan ODR sebagai salah satu metode penyelesaian sengketa konsumen, yang meliputi UPT Perlindungan Konsumen Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kabupaten Bojonegoro.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution* (ODR) di Jawa Timur?
2. Apa saja faktor penghambat dalam penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen di Jawa Timur?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kendala penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution* (ODR).
2. Untuk mengetahui Upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution* (ODR).

E. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan pemahaman dan pengetahuan khususnya bagi akademisi dan diharapkan dapat menjadi referensi penting untuk penelitian selanjutnya mengenai *Online Dispute Resolution (ODR)* dalam penyelesaian sengketa konsumen.

2) Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini bisa menjadi salah satu pengembang unsur pengetahuan dalam bidang hukum perlindungan konsumen yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution (ODR)*(ODR).
- b. Dapat menjadi pemahaman bagi masyarakat dalam memahami *Online Dispute Resolution (ODR)* dalam penyelesaian sengketa konsumen.
- c. Diharapkan dengan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi lembaga yang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Jawa Timur agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pihak-pihak pencari keadilan.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk menyederhanakan pembahasan dalam penelitian ini, penulis membagi penelitian menjadi lima bab, dengan masing-masing bab berhubungan ke bab lainnya dan mengkoordinasikan isi topik. Oleh karena itu, notasi sistematika dalam penelitian ini adalah:

Pada bab awal, terdapat uraian mengenai latar belakang permasalahan, diikuti dengan rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian. Selanjutnya, bab ini menjelaskan tujuan dan manfaat dari penelitian serta definisi operasional yang membantu pembaca memahami konsep yang terkait dengan judul skripsi. Bab ini juga memaparkan sistematika pembahasan yang bertujuan untuk memandu proses penulisan.

Pada bab kedua, ditemukan tinjauan pustaka yang membahas penelitian-penelitian sebelumnya. Tujuan dari bab ini adalah untuk membedakan skripsi ini dari penelitian-penelitian sebelumnya dan menghindari plagiarisme. Selain itu, bab ini menjelaskan konsep teori yang mendukung penelitian, termasuk dasar hukum dari berbagai sumber seperti peraturan presiden, undang-undang, dan para ahli.

Bab ketiga, merinci metodologi penelitian yang digunakan dalam pengumpulan dan pengolahan data. Bab ini membahas jenis penelitian, pendekatan, sumber data, serta teknik pengumpulan dan pengolahan data yang diterapkan dalam penelitian.

Bab keempat, mencakup hasil dari penelitian serta pembahasan mendalam mengenai temuan tersebut. Bab ini memiliki peran sentral dalam skripsi karena memberikan jawaban terhadap rumusan masalah yang diangkat. Bab ini juga memiliki potensi untuk menghasilkan kontribusi baru dalam bidang hukum yang sebelumnya belum diungkapkan.

Terakhir, bab kelima, berisi kesimpulan dari penelitian dan pembahasan, serta saran yang ditujukan kepada pihak terkait, baik secara langsung maupun tidak

langsung. Saran tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas penelitian dan aplikasi hasilnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah proses perbandingan antara penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis dengan studi-studi sebelumnya yang telah dilakukan oleh peneliti lain. Tujuannya adalah untuk menganalisis persamaan dan perbedaan antara hasil penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya, sehingga penulis dapat menilai kelemahan dan keunggulan yang ada dalam hasil penelitian yang sedang dilaksanakannya. Penelitian ini bisa berupa jurnal atau artikel yang telah dipublikasikan, atau dapat berupa disertasi atau tesis. Hal ini terkait dengan masalah penelitian yang sedang diinvestigasi untuk mencegah duplikasi dan untuk mengklarifikasi keaslian penelitian serta memperlihatkan perbedaannya dengan penelitian sebelumnya. Penelitian yang menjadi acuan dalam kajian ini adalah:

1. Suprihantosa Sugiarto, 2019, *Online Dispute Resolution (ODR) sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Era Modernisasi*.⁹ Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, dengan fokus pembahasan mengenai penyelesaian litigasi melalui penyelesaian sengketa online dalam konteks hukum Islam dan hukum positif, serta perbandingan praktik penyelesaian sengketa online di Indonesia dengan Amerika Serikat dan Eropa. Para peneliti menyimpulkan bahwa belum ada kitab hukum yang secara khusus membahas penyelesaian sengketa online dalam Islam. Hal ini disebabkan munculnya

⁹ Suprihantosa Sugiarto, "Online Dispute Resolution (Odr) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Era Modernisasi," *Qawānīn Journal of Economic Syariah Law* 3, no. 1 (January 28, 2019): 50–65, <https://doi.org/10.30762/q.v3i1.1484>.

Penyelesaian Sengketa Online pada tahun 21. Namun asas hukum kemampuan penyelesaian sengketa melalui penyelesaian sengketa online mungkin bisa disamakan dengan Al-Shulh. Terakhir, meskipun penyelesaian sengketa secara online merupakan praktik yang relatif baru, praktik ini mulai mendapat perhatian di Indonesia. Indonesia menjunjung tinggi proses Penyelesaian Sengketa Online berdasarkan klausul yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

2. Muhammad Azwar, 2019, *Prospek Penerapan Online Dispute Resolution dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia*.¹⁰ Penelitian ini menggunakan metode pendekatan konseptual, pendekatan futuristik, dan pendekatan perundang-undangan. Fokus penelitian ini adalah mengenai konsep penyelenggaraan e-representasi online dalam hukum Indonesia, khususnya dalam “Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.” Berdasarkan temuan penelitian, penyelesaian penyelesaian online merupakan salah satu wujud pembaharuan secara modern dari penyelesaian alternatif yang dikembangkan dengan teknologi dan internet melalui dunia maya, memudahkan dan menguntungkan para pelaku bisnis dalam upaya lengkap penyelesaian yang timbul, sehingga

¹⁰ Muhammad Azwar, “Prospek Penerapan Online Dispute Resolution dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia,” *Media Iuris* 2, no. 2 (August 14, 2019): 179, <https://doi.org/10.20473/mi.v2i2.13912>.

positif dapat mengimbangkan laju perdagangan global, teknologi dan informasi yang begitu cepat.

3. Muhammad Faiz Aziz, 2020, *Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR)(ODR) di Indonesia untuk Fasilitas Penyelesaian Sengketa E-Commerce*.¹¹ Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif dan kualitatif untuk mengidentifikasi lembaga-lembaga yang terkait dengan penyelesaian sengketa online dan berfokus pada mendorong pengaturan khusus terkait penyelesaian sengketa online dan mekanisme penyelesaian sengketa untuk transaksi e-commerce. Walaupun hasil penelitian ini menunjukkan belum adanya peraturan yang konkrit, namun terdapat beberapa peraturan yang memudahkan pelaksanaan penyelesaian sengketa secara online, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
4. Armansyah, 2021, *Online Dispute Resolution Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi Digital*.¹² Penelitian ini mengkaji beberapa permasalahan terkait penyelesaian transaksi digital menggunakan penyelesaian sengketa online di Indonesia, dengan tujuan untuk membuka peluang baru dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya yang mencari perlindungan hukum atau kepastian dalam penanganan sengketa melalui

¹¹ Muhammad Faiz Aziz and Muhamamd Arif Hidayah, "Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (Odr) Di Indonesia Untuk Fasilitas Penyelesaian Sengketa E-Commerce," *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 9, no. 2 (August 27, 2020): 275, <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v9i2.449>.

¹² Armansyah, "Online Dispute Resolution Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi Digital," *Selisik*, no. 2, (2021): 52, <https://doi.org/10.35814/selisik.v7i2.3041>

penyelesaian sengketa online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen dapat menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengacu pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Selain itu, terdapat pendekatan non-litigasi berbasis penyelesaian sengketa online yang berpotensi diterapkan dalam upaya reformasi hukum di ranah penyelesaian sengketa transaksi digital.

5. Riyadus Solikhin, 2023, *Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia*.¹³ Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang fokus pada pentingnya pengembangan penyelesaian sengketa online sebagai mekanisme penyelesaian sengketa dalam perdagangan elektronik, serta menganalisis berbagai tantangan dalam penerapan penyelesaian sengketa online di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan penyelesaian sengketa online sangat penting di Indonesia karena adanya peluang yang didukung oleh peraturan yang telah diatur dalam beberapa undang-undang, namun juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang harus diatasi untuk mewujudkan dan melaksanakan penyelesaian sengketa online secara efektif termasuk dalam masalah peraturan, kelembagaan, teknologi dan keamanan.

¹³ Riyadus Solikhin, "Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia," *Padjadjaran Law Review* 11, no. 1 (July 1, 2023): 66–80, <https://doi.org/10.56895/plr.v11i1.1235>.

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Suprihantosa Sugiarto, 2019, <i>Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Era Modernisasi.</i>	Sama-sama membahas <i>Online Dispute Resolution</i> sebagai alternatif penyelesaian sengketa.	Perbedaan penelitian ini berfokus pada kendala lembaga penyelesaian sengketa konsumen dalam menerapkan <i>Online Dispute Resolution</i> sebagai salah satu alternatif dalam penyelesaian sengketa, sedangkan penelitian ini berfokus pada penerapan <i>Online Dispute Resolution</i> jika dilihat dari sudut pandang hukum Islam dan hukum positif serta membedakan perkembangan <i>online dispute resolution</i> di Indonesia dengan di negara-negara Eropa.	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa dalam hukum Islam belum ditemukan kaidah hukum yang membahas tentang <i>Online Dispute Resolution</i> secara langsung. Tetapi dasar hukum kebolehan penyelesaian sengketa melalui <i>Online Dispute Resolution</i> bisa disamakan dengan <i>Al-Shulh</i> karena keduanya sama-sama bertujuan untuk mencari kesepakatan atau perdamaian Bersama. Kemudian atas dasar didasarkan klausal yang ada dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008

				tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Indonesia mendukung pembentukan atau pelaksanaan <i>Online Dispute Resolution</i> sebagai penyelesai sengketa di Indonesia.
2.	Muhammad Azwar, 2019, Prospek Penerapan <i>Online Dispute Resolution</i> dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia.	Sama-sama membahas peluang untuk menerapkan <i>Online Dispute Resolution</i> sebagai model penyelesaian sengketa konsumen.	Perbedaan penelitian ini terletak pada batasan wilayah, Muhammad Azwar meneliti prospek dari penerapan <i>Online Dispute Resolution</i> dalam lingkup nasional sedangkan penelitian ini merujuk dan mengkaji peluang penerapan <i>Online Dispute Resolution</i> dalam cakupan wilayah perlindungan konsumen di provinsi Jawa Timur.	Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa penyelesaian sengketa secara online merupakan salah satu wujud pembaharuan secara modern dari penyelesaian sengketa alternatif yang merupakan penyelesaian yang dikembangkan dengan teknologi dan internet melalui dunia maya dengan memudahkan dan menguntungkan para pelaku bisnis dalam

				upaya penyelesaian sengketa yang timbul sehingga hukum positif dapat mengimbangi laju perdagangan global, teknologi, dan informasi yang begitu cepat.
3.	Muhammad Faiz Aziz, 2020, <i>Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia untuk Fasilitas Penyelesaian Sengketa E-Commerce.</i>	Sama-sama membahas <i>Online Dispute Resolution</i> sebagai alternatif penyelesaian sengketa, serta menganalisa peluang dan tantangan untuk menerapkan <i>Online Dispute Resolution</i> di wilayah Indonesia.	Perbedaan penelitian ini terletak pada batasan wilayah dan jangkauan, Muhammad Faiz Aziz menganalisa perkembangan <i>Online Dispute Resolution</i> yang ada di luar negeri. Sedangkan dalam penelitian ini menganalisa penerapan dan perkembangan <i>Online Dispute Resolution</i> yang ada di wilayah Jawa Timur.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa belum ada regulasi yang mengatur secara spesifik, tetapi sudah ada beberapa peraturan yang menjadi pendorong penerapan <i>Online Dispute Resolution</i> yaitu Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

4.	Armansyah, 2021, <i>Online Dispute Resolution</i> Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi Digital.	Sama-sama membahas <i>Online Dispute Resolution</i> sebagai penyelesai sengketa konsumen.	Perbedaan penelitian dari Armansyah yaitu penyelesaian sengketa yang terjadi dalam transaksi digital sedangkan pada penelitian ini sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha baik transaksi online maupun offline untuk menyelesaikan sengketa melalui <i>Online Dispute Resolution</i> .	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya hukum yang bisa dilakukan konsumen dalam transaksi digital adalah dapat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maupun Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan secara non litigasi berbasis penyelesaian virtual dalam bentuk <i>Online Dispute Resolution</i> sebagai suatu prospektif penerapannya dalam rangka pembaharuan hukum di bidang penyelesaian sengketa transaksi digital.
5.	Riyadus Solikhin, 2023, <i>Perkembangan dan Urgensi</i>	Sama-sama menganalisa kendala penerapan	Perbedaan penelitian Solikhin pada penelitian ini	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa

	<p>Penerapan <i>Online Dispute Resolution</i> (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia.</p>	<p><i>Online Dispute Resolution</i> sebagai penyelesai sengketa.</p>	<p>adalah, pada penelitian Solikhin memfokuskan <i>Online Dispute Resolution</i> sebagai penyelesaian sengketa yang terjadi pada perdagangan elektronik. Sedangkan pada penelitian ini membahas keseluruhan sengketa yang terjadi baik dari transaksi elektronik maupun transaksi konvensional.</p>	<p>penerapan <i>Online Dispute Resolution</i> menjadi sangat penting di Indonesia karena terdapat peluang berupa basis pengaturan yang sudah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan dan ditemukan pula beberapa tantangan yang harus diatasi agar penerapan <i>Online Dispute Resolution</i> tersebut dapat diwujudkan dan terlaksana secara efektif yaitu pada aspek regulasi, aspek kelembagaan, aspek teknologi dan aspek keamanan.</p>
--	--	--	---	--

Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan peneliti memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, dimana dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian yuridis empiris, dengan kata lain peneliti mengumpulkan data-data dari informan yang berkaitan dengan *online dispute resolution*. Fokus penelitian yang dilakukan peneliti juga berbeda dengan

penelitian-penelitian terdahulu yang mana pada penelitian kali ini peneliti ingin meneliti di UPT Perlindungan Konsumen yang ada di Jawa Timur untuk mengetahui kendala yang dihadapi lembaga dalam menerapkan *online dispute resolution* dan bagaimana upaya yang dilakukan UPT Perlindungan Konsumen untuk mewujudkan *online dispute resolution* sebagai salah satu metode penyelesaian sengketa konsumen yang lebih efektif di zaman modern ini.

B. Landasan Teori

Untuk memahami lebih dalam mengenai pembahasan pada penelitian ini, penulis sajikan landasan teori sebagai berikut:

1. Teori Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Secara etimologi kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* bila diartikan dalam bahasa Indonesia adalah berhasil. Kamus ilmiah mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Para ahli hukum dan sosiologi hukum menggunakan berbagai pendekatan terminologi untuk menjelaskan makna efektivitas hukum, yang bervariasi tergantung pada sudut pandang masing-masing. Iga Rosalina dalam jurnalnya yang berjudul "*Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri*" mengungkapkan bahwa pandangan umum menyatakan efektivitas sebagai pencapaian tujuan yang diharapkan

dengan cepat, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan target yang telah ditetapkan.¹⁴

Efektivitas hukum merujuk pada kemampuan suatu sistem hukum yang dibuat dan diimplementasikan oleh hukum itu sendiri, dan sebuah produk hukum dianggap efektif jika berhasil diterapkan dalam praktiknya.¹⁵ Paisol Burlian dalam bukunya berjudul *Sistem hukum di Indonesia* menyebutkan bahwa sistem hukum Indonesia mencakup seluruh warga negara hingga batas nasional Indonesia. Sistem ini terdiri dari berbagai komponen hukum yang saling terkait dan bekerja sama untuk mencapai tujuan hukum, yakni keadilan, ketertiban, dan kemanfaatan bagi kehidupan masyarakat.¹⁶ Lawrence M Friedman mengungkapkan bahwa sistem hukum terdiri dari komponen struktur hukum (*legal structure*), substansi hukum (*legal substance*), dan budaya hukum (*legal culture*). Dalam konteks ini, sistem hukum merupakan integrasi antara norma kebiasaan dengan peraturan sekunder yang menentukan keabsahan dan aplikabilitas norma kebiasaan tersebut.¹⁷

Menurut para ahli, pemahaman tentang efektivitas mencerminkan konsep yang multidimensional, yang artinya interpretasi efektivitas dapat

¹⁴ Iga Rosalina, "Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Dsa Mantren Kecamatan Karangrejo Kabupaten Magetaan" 01 (2012): 3.

¹⁵ Ria Ayu Novita And Agung Basuki Prasetyo, "Efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1960 Tentang Perjanjian Bagi Hasil Tanah Pertanian (Tanah Kering) Di Desa Bringin, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo" 6 (2017): 4.

¹⁶ Paisol Burlian, *Sistem Hukum Di Indonesia* (Palembang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah, 2015), 68–69.

¹⁷ Farida Sekti Pahlevi, "Pemberantasan Korupsi Di Indonesia: Perspektif Legal System Lawrence M. Friedman," 2022, 31.

bervariasi tergantung pada latar belakang ilmiah individu masing-masing, meskipun tujuannya adalah mencapai hasil yang diinginkan. Istilah "efektif" sering kali disamakan dengan "efisien" atau "tepat guna" meskipun memiliki makna yang berbeda, karena suatu tindakan yang dilakukan secara efisien tidak selalu menghasilkan hasil yang efektif.

Efektivitas yang dibahas dalam penelitian ini mengacu pada capaian tujuan dari upaya yang dilakukan terkait implementasi penyelesaian sengketa konsumen melalui *online dispute resolution* di Jawa Timur. Evaluasi seberapa baik lembaga tersebut berhasil dalam mencapai solusi yang menguntungkan semua pihak dengan mematuhi berbagai peraturan yang berlaku.

b. Indikator Efektivitas

Efektivitas sering kali dianggap sebagai tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan operasional dan operatif. Dengan demikian, pada dasarnya efektivitas mengacu pada pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai dengan yang telah ditetapkan. Ini berarti bahwa jika suatu tugas dapat dilakukan dengan baik sesuai rencana, maka dapat disebut efektif, tanpa memperhatikan faktor waktu, tenaga, atau hal lainnya.

Berdasarkan teori efektivitas hukum yang dikemukakan Soerjono Soekanto, keberhasilan suatu hukum dapat dinilai berdasarkan lima faktor tertentu. Faktor-faktor ini dianggap netral, sehingga dampak positif atau negatif dari hukum tersebut tergantung pada substansi dari masing-masing faktor tersebut. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1) Faktor Hukum (Undang-undang)

Faktor hukum dalam hal ini merupakan peraturannya, yaitu undang-undang. Undang-undang secara materiel dapat diartikan sebagai suatu peraturan yang berbentuk tertulis yang diberlakukan secara umum dan digagas oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang mempunyai wewenang yang sah. Undang-undang ini mencakup peraturan pusat yang sifatnya umum dan diberlakukan untuk seluruh warga negara atau golongan tertentu atau berlaku di sebagian wilayah negara. Undang-undang ini juga mencakup peraturan setempat yang sifatnya lebih khusus karena hanya berlaku di suatu tempat atau wilayah saja.¹⁸

2) Faktor Penegak Hukum.

Penegakan hukum mengacu pada pihak-pihak yang membuat dan menerapkan hukum (lembaga penegak hukum). Lembaga penegak hukum adalah aparat penegak hukum yang dapat menjamin kepastian, keadilan, dan kepentingan hukum yang sepadan. Penegakan hukum meliputi pengertian institusi penegak hukum dan aparat penegak hukum, sedangkan aparat penegak hukum dalam arti sempit meliputi kepolisian, kejaksaan, kehakiman, penasihat hukum, dan petugas lembaga pemasyarakatan. Ada tiga elemen penting mempengaruhi mekanisme bekerjanya aparat dan aparatur penegak hukum, antara lain:

¹⁸ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 11.

- a) Insitusi penegak hukum beserta berbagai perangkat sarana dan prasarana pendukung dan mekanisme kerja kelembagaanya;
 - b) Budaya kerja yang terkait dengan aparatnya, termasuk mengenai kesejahteraan aparatnya;
 - c) Perangkat peraturan yang mendukung baik kinerja kelembagaanya maupun yang mengatur materi hukum yang dijadikan standar kerja, baik hukum materilnya maupun hukum acaranya.
- 3) Faktor sarana dan fasilitas.

Sarana dan prasarana yang dimaksud mencakup fasilitas yang digunakan sebagai sarana untuk mencapai efektivitas dalam sistem hukum. Terkait dengan fasilitas ini, Soerjono Soekanto mengidentifikasi standar efektivitas bagi elemen-elemen tertentu dari prasarana tersebut. Prasarana ini harus secara jelas berkontribusi untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas-tugas aparat di tempat kerja atau lokasi kerjanya. Adapun elemen-elemen tersebut adalah:¹⁹

- a) Prasarana yang telah ada apakah telah terpelihara dengan baik.
- b) Prasarana yang belum ada perlu diadakan dengan memperhitungkan angka waktu pengadaannya.
- c) Prasarana yang kurang perlu segera dilengkapi.
- d) Prasarana yang rusak perlu segera diperbaiki.
- e) Prasarana yang macet perlu segera dilancarkan fungsinya.

¹⁹ Soerjono Soekanto, *Penegakan Hukum* (Bandung: Bina Cipta, 1983), 82.

f) Prasarana yang mengalami kemunduran fungsi perlu ditingkatkan lagi fungsinya.

4) Faktor Masyarakat

Penegakan hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian didalam masyarakat. Masyarakat mempunyai pendapat-pendapat tertentu mengenai hukum.²⁰

Masyarakat mempunyai pendapat tertentu mengenai hukum. Artinya efektifitas suatu undang-undang juga tergantung pada kemauan dan kesadaran hukum masyarakat. Rendahnya kesadaran masyarakat membuat penegakan hukum sulit dilakukan. Upaya penanggulangan yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan sosialisasi yang melibatkan kelas sosial, penguasa, dan penegakan hukum itu sendiri. Dalam membuat undang-undang, kita juga harus memperhatikan hubungan antara perubahan sosial dan hukum agar hukum pada akhirnya efektif sebagai sarana mengatur perilaku masyarakat.²¹

5) Faktor Kebudayaan

Faktor kebudayaan, yang sebenarnya secara erat terkait dengan faktor masyarakat, sengaja dibedakan. Hal ini karena dalam pembahasannya, fokus diletakkan pada sistem nilai-nilai yang menjadi inti dari aspek spiritual atau non-material dari budaya. Perbedaan ini penting karena hukum, sebagai bagian dari sistem sosial, meliputi

²⁰ Satjipto Rahardjo, *Hukum dan Masyarakat*, (Bandung: Angkasa, 1980), 87.

²¹ Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 45

struktur, substansi, dan juga kebudayaan. Struktur mencakup kerangka atau bentuk dari sistem tersebut, termasuk organisasi lembaga hukum formal, interaksi hukum antara lembaga-lembaga tersebut, hak-hak, kewajiban, dan sebagainya.²²

Hukum memiliki dampak, baik langsung maupun tidak langsung, dalam mendorong perubahan sosial. Upaya untuk mempengaruhi masyarakat melalui sistem yang terstruktur dan direncanakan sebelumnya disebut sebagai rekayasa sosial atau perencanaan sosial. Agar hukum dapat benar-benar mempengaruhi perilaku masyarakat, hukum harus disebarkan secara luas dan diakui dalam kehidupan masyarakat. Keberadaan alat komunikasi yang tepat adalah syarat penting untuk penyebaran dan penanaman hukum. Komunikasi hukum ini dapat dilakukan secara resmi melalui prosedur yang terorganisir dengan baik.²³

2. *Online Dispute Resolution (ODR)*

Online Dispute Resolution (ODR) adalah salah satu cabang penyelesaian sengketa yang menggunakan alat teknologi untuk menyelesaikan perselisihan antar pihak. Dalam kasus seperti ini, perselisihan dapat diselesaikan melalui negosiasi, mediasi, arbitrase, atau kombinasi ketiganya. Dalam hal ini, penyelesaian sengketa secara online (ODR) tergolong dalam bagian dari penyelesaian sengketa alternatif

²² Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegak Hukum*, 59

²³ Soerjono Soekanto, *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum* (Jakarta, 1982), 115.

(ADR). Perbedaannya adalah ODR menggunakan teknologi inovatif dan online untuk mengubah perspektif tradisional.²⁴

Meskipun perkembangan Internet dimulai pada tahun 1969, kebutuhan akan penyelesaian sengketa secara online baru muncul pada awal tahun 1990an. Selama 20 tahun pertama, Internet hanya digunakan oleh segelintir orang saja. Komputer dengan akses Internet dikaitkan dengan institusi militer atau akademis, dan bahkan dalam lingkungan seperti itu relatif sedikit komputer yang memiliki akses Internet. Penggunaan internet adalah hal yang lumrah saat ini.²⁵

Pada praktiknya saat ini, menurut Van Den Heuvel, *online dispute resolution* menyelesaikan sengketa melalui empat mekanisme, yaitu:

a. *Online Settlement*

Mekanisme yang berkembang di Amerika Serikat ini merupakan suatu fasilitas penyelesaian sengketa yang dilakukan secara daring. Mekanisme penyelesaian sengketa daring ini bertujuan untuk menangani masalah finansial. Mekanisme ini tidak hanya memfasilitasi penyelesaian sengketa yang terjadi dalam ruang digital (*cyberspace*), tetapi juga meliputi permasalahan-permasalahan lain di bidang finansial. *Cybersettle* menjadi platform pertama yang menyediakan layanan penyelesaian sengketa dalam bidang finansial, diikuti kemudian oleh *clicknsettle*.

b. *Online Arbitration*

²⁴ Gagah Satria Utama, "Online Dispute Resolution: A Revolution In Modern Law Practice," n.d., 2.

²⁵ Ethan Katsh, "Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace1," *International Review of Law, Computers & Technology* 21, no. 2 (July 2007): 3, <https://doi.org/10.1080/13600860701492096>.

Mekanisme yang disebut juga dengan arbitrase online ini menggunakan website sebagai media mediasi dan tentunya dibantu oleh arbiter pihak ketiga yang mumpuni. Tujuan dari mekanisme ini adalah untuk menyelesaikan perselisihan antara para pihak yang timbul dari hubungan kontrak online yang terjalin di antara mereka.

Mekanisme ini sering digunakan dalam model e-commerce business-to-business (B2B). Model B2B merupakan transaksi komersial yang dilakukan antara satu pelaku ekonomi dengan pelaku ekonomi lainnya, yang dapat berbentuk kontrak tertentu yang bertujuan untuk mendukung kelancaran usaha. Selain itu, mekanisme ini juga dapat digunakan untuk sengketa komersial antar pihak yang berlokasi di negara berbeda.

c. *Online Resolution of Consumer Complaints*

Mekanisme ini dapat disebut dengan resolusi daring terhadap pengaduan konsumen yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan pengaduan konsumen, dirancang untuk menyelesaikan permasalahan pengaduan konsumen. Meskipun penerapan mekanisme ini belum sepenuhnya online dan pengaduan dapat disampaikan secara online, namun pihak penyedia layanan akan tetap bekerja sama dengan pihak-pihak yang mewakili perusahaan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

d. *Online Mediation*

Mekanisme yang disebut juga dengan mediasi online ini menggunakan website sebagai tempat mediasi dengan bantuan mediator pihak ketiga yang mumpuni. Mediator ini berperan sebagai mediator yang membantu

menyelesaikan perselisihan antar pihak. Mekanisme ini tidak memperbolehkan para pihak bertemu langsung, namun memperbolehkan mereka menggunakan sarana online. Para pihak dapat tetap berada di tempat tinggalnya masing-masing selama mediasi online meskipun mereka berada di negara yang berbeda.²⁶

²⁶ Esther Van Den Heuvel, "Online Dispute Resolution As A Solution To Cross-Border E-Disputes", *Law Computer Science*, (2000): 8-12 <https://www.semanticscholar.org/paper/Online-dispute-resolution-as-a-solution-to-an-to-Heuvel-Esther/65e0a2857887c5f9584ce30f31e738c681dda534>

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah yuridis empiris atau penelitian lapangan. Penelitian empiris merupakan penelitian yang dilakukan di lapangan dengan menggunakan data-data yang diperoleh dari fakta-fakta lapangan.²⁷ Tujuannya adalah untuk memahami fakta-fakta dan data yang relevan. Setelah data dan fakta terkumpul, maka dapat mengidentifikasi masalahnya dan mencari metode untuk menyelesaikannya. Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian lapangan kemudian melakukan perbandingan antara lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang ada di Jawa Timur dalam penerapan *online dispute resolution* sebagai salah satu metode pengembangan dari *alternative dispute resolution*.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan penelitian yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis menekankan pentingnya memahami keyakinan, pemahaman, tindakan, dan peran individu-individu yang menjadi informan atau pelaku.²⁸ Penggunaan pendekatan yuridis sosiologis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala dari lembaga yang ada di Jawa Timur dalam menerapkan *online dispute resolution*, dan

²⁷ Yati Nurhayati, Ifrani Ifrani, dan M. Yasir Said, "Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum," *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia*, no. 1 (January 17, 2021): 13, <https://www.ojs.bdproject.id/index.php/jphi/article/view/14>.

²⁸ Retna Susanti, "Politik Uang Dalam Pemilu Ditinjau Dari Perspektif Yuridis Sosiologis," *Lex Renaissance* 6, no. 3 (October 26, 2021): 578–90, <https://doi.org/10.20885/JLR.vol6.iss3.art10>. <https://journal.uui.ac.id/Lex-Renaissance/article/view/19870>.

mengetahui Upaya-upaya yang dilakukan lembaga dalam menerapkan *online dispute resolution* sebagai salah satu metode penyelesaian sengketa konsumen.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti melakukan pengambilan data dan wawancara sesuai dengan tujuan penelitian. Pemilihan lokasi penelitian berdasarkan teknik sampling purposive dimana pengambilan sampel mengkalifikasikan berdasarkan keterwakilan baik dari pelaku usaha, pemerintah kecamatan maupun pemerintahan tingkat daerah sehingga dapat menjawab pertanyaan penelitian.²⁹ Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti sebagai berikut:

1. UPT Perlindungan Konsumen Surabaya: l. Rajawali No.39, Krembangan Sel., Kec. Krembangan, Surabaya, Jawa Timur
2. UPT Perlindungan Konsumen Malang: Jl. Aries Munandar No.24, Kiduldalem, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur
3. UPT Perlindungan Konsumen Bojonegoro: Jl. Setya Budi No.53, Klargon, Kec. Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan asal data yang diperoleh dalam penelitian, diantaranya:

- 1) Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari pegawai UPT Perlindungan Konsumen Surabaya, Malang, dan Bojonegoro

²⁹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Sinar Grafika,2015), 101.

yang diwawancarai atau menjadi narasumber melalui pengamatan secara langsung serta proses wawancara.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh melalui dokumentasi resmi, buku-buku yang terkait dengan penelitian, laporan hasil penelitian, serta tulisan-tulisan ilmiah seperti jurnal, skripsi, tesis, dan disertasi. Selain itu, data sekunder juga mencakup peraturan perundang-undangan yang relevan dengan topik penelitian.³⁰ Data yang didapatkan untuk keperluan penelitian hukum sering disebut sebagai bahan hukum. Bahan hukum ini dapat dikategorikan menjadi tiga jenis, diantaranya:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan serta keputusan hakim yang memiliki kewenangan mengikat.³¹ Dalam penelitian ini, rujukan hukum primer yang digunakan adalah Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu data penelitian yang digunakan untuk menunjang penjelasan dari bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dapat pula merujuk pada tulisan-tulisan hukum seperti skripsi, tesis,

³⁰ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, 106.

³¹ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2022): 157.

disertasi, dan jurnal hukum yang membahas perkembangan dan isu-isu hukum terkait dalam bidang tertentu.³²

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu data penelitian yang digunakan untuk melengkapi bahan hukum primer dan sekunder. Jenis bahan hukum ini mencakup data penelitian yang berasal dari berbagai sumber seperti kamus, situs web, buku, dan laporan penelitian non-hukum yang masih relevan dan dianggap memiliki kebutuhan untuk mendukung informasi yang ditemukan dalam bahan hukum primer dan sekunder.³³

E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan sumber data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan melakukan wawancara untuk memperoleh data primer dan melakukan kajian kepustakaan untuk memperoleh data sekunder melalui sumber tertulis yang berkaitan dengan masalah penelitian.³⁴ Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada pegawai UPT Perlindungan Konsumen Surabaya, Malang, dan Bojonegoro. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara secara terstruktur, mengikuti daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya dan dilakukan secara tidak terstruktur, untuk melakukan interaksi yang lebih mendalam untuk mendapatkan informasi lebih banyak.

³² Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum*, 158.

³³ Ali, *Metode Penelitian Hukum*, 106.

³⁴ Tim Penyusun Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. *Pedoman Penulisan Skripsi Tahun 2022* (Malang: 2022), 26.

F. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data merupakan upaya yang dilakukan dalam mengelola data yang sudah didapat sebelumnya.³⁵ Metode yang digunakan dalam pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:³⁶

1. Pemeriksaan Data

Tahap pemeriksaan data berguna untuk mengkonfirmasi kesesuaian data, kejelasan data dan kelengkapan data yang akan diperoleh melalui penelitian lapangan. Dalam tahap ini data yang diterima penulis berupa dokumen/lampiran jumlah pengaduan sengketa konsumen dan jumlah sengketa konsumen yang diselesaikan dengan melalui *Online Dispute Resolution* kemudian menyederhanakan atau menyempurnakan data yang diterima menjadi data yang mudah dipahami oleh pembaca.

2. Klasifikasi

Tahap ini digunakan untuk mengelompokkan dan memilah data yang disajikan dan bertujuan untuk memilih data yang akan dimasukkan kedalam penelitian dan sesuai dengan pokok pembahasan untuk menghindari perluasan pembahasan. ketika telah menerima dokumen terkait pengaduan sengketa konsumen dan jumlah sengketa konsumen yang diselesaikan dengan melalui *Online Dispute Resolution* maka penulis mengelompokkan data yang menjadi pokok pembahasan dan variable dari penelitian.

³⁵ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Cet. 2 (Jakarta: Sinar Grafika, 1996), 72.

³⁶ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), 66.

3. Verifikasi

Tahap ini digunakan untuk memastikan ulang dan sebagai pembuktian data yang nantinya akan disajikan dan bertujuan untuk meyakinkan bahwa proses pengambilan data di lapangan memang objektif dan benar dilakukan. Ketika telah mengelompokkan data yang menjadi objek penelitian ketika di tahap verifikasi adalah tahap memastikan bagaimana objek akan dapat menjadi sasaran yang tepat dan dapat melakukan penelitian kepada narasumber dan tempat yang dituju.

4. Analisis

Tahap ini adalah tahap paling penting karena data primer dan data sekunder akan diolah dalam pembahasan kemudian dijabarkan secara jelas dan proposisi yang tepat berdasarkan hasil dari jawaban narasumber dan kemudian dikaitkan dengan analisis teori efektivitas hukum.

5. Kesimpulan

Tahap ini dilakukan setelah analisis pembahasan, hasil kesimpulan merupakan ringkasan dari analisis pembahasan korelasi antara hasil penelitian di lapangan dengan hasil analisis yang telah dijabarkan dan di simpulkan secara singkat dan jelas.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Profil Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001, Pasal 1 ayat 1 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, menjelaskan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertugas untuk mengelola serta menuntaskan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen.³⁷ Untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar jalur litigasi atau di luar pengadilan, yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu menggunakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Beberapa peraturan mengatur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Khususnya BAB XI Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kemudian diatur juga dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta dalam ketentuan Peraturan Menteri

³⁷ Pasal 1 ayat 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang menyediakan mekanisme untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yang dikelola oleh UPT Perlindungan Konsumen di Provinsi Jawa Timur, memiliki lima UPT Perlindungan Konsumen yang tersebar di beberapa wilayah di provinsi Jawa Timur, antara lain di Kota Surabaya, Kota Malang, Kota Kediri, Kabupaten Bojonegoro, dan Kabupaten Jember.³⁸ Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan Konsumen di Jawa Timur diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 60 Tahun 2018 yang mengatur mengenai nomenklatur, struktur organisasi, deskripsi tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur.

UPT Perlindungan Konsumen mempunyai tugas melaksanakan beberapa tugas resmi pengawasan peredaran barang, jasa, dan ketertiban transaksi, serta pemberdayaan konsumen, pelaku usaha, ketatausahaan serta pelayanan masyarakat.³⁹ Dalam melaksanakan tugasnya, UPT Perlindungan Konsumen memiliki peran penting dalam menyelenggarakan fasilitas penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang beroperasi di setiap UPT Perlindungan Konsumen di Jawa Timur. Penyelenggaraan BPSK merupakan bagian dari tugas Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha.

³⁸ Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018

³⁹ Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018

UPT Perlindungan Konsumen Surabaya, UPT Perlindungan Konsumen Malang, UPT Perlindungan Konsumen Bojonegoro dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Surabaya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Malang, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bojonegoro merupakan salah satu nomenklatur yang diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 60 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur. Berikut identitasnya:

- a. **UPT Perlindungan Konsumen Surabaya: Jl. Rajawali No.39,**
Krembangan Sel., Kec. Krembangan, Surabaya, Jawa Timur
- b. **UPT Perlindungan Konsumen Malang: Jl. Aries Munandar No.24,**
Kiduldalem, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur
- c. **UPT Perlindungan Konsumen Bojonegoro: Jl. Setya Budi No.53,**
Klangon, Kec. Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur

UPT Perlindungan Konsumen dipimpin oleh seorang Kepala UPT dan membawahi 3 (tiga) pejabat Struktural, yaitu ;

- a. Kepala Sub Bagian Tata Usaha;
- b. Kepala Seksi Pengawasan Barang Beredar, Jasa dan Tertib Niaga;
- c. Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha.

Dengan wilayah kerja meliputi:

Tabel 4. Wilayah Kerja UPT Perlindungan Konsumen Surabaya, Malang, dan Bojonegoro

No.	Nama Instansi	Wilayah Kerja
1.	UPT Perlindungan Konsumen Surabaya	Kota Surabaya
		Kabupaten Sidoarjo
		Kabupaten Gresik
		Kabupaten Bangkalan
		Kabupaten Sampang
		Kabupaten Pamekasan
		Kabupaten Sumenep
2.	UPT Perlindungan Konsumen Malang	Kabupaten Malang
		Kota Malang
		Kota Batu
		Kabupaten Pasuruan
		Kota Pasuruan
		Kabupaten Blitar
		Kota Blitar
3.	UPT Perlindungan Konsumen Bojonegoro	Kabupaten Bojonegoro
		Kabupaten Lamongan
		Kabupaten Tuban
		Kabupaten Jombang
		Kabupaten Mojokerto
		Kota Mojokerto
		Kabupaten Ngawi

Tugas dan fungsi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

a. Tugas

UPT Perlindungan Konsumen bertanggung jawab untuk melaksanakan sebagian dari tugas Dinas dalam mengawasi barang yang beredar, jasa, dan perdagangan, serta melakukan pemberdayaan konsumen dan pelaku usaha, administrasi, serta pelayanan kepada masyarakat.

b. Fungsi

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan Konsumen memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Menyusun perencanaan program dan kegiatan UPT Perlindungan Konsumen.
- 2) Melaksanakan pengawasan terhadap barang yang beredar, jasa, dan ketaatan dalam niaga.
- 3) Menindaklanjuti hasil dari pengawasan terhadap barang yang beredar, jasa, dan ketaatan dalam niaga.
- 4) Melakukan pemberdayaan bagi konsumen dan pelaku usaha.
- 5) Menyelenggarakan fasilitasi untuk penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- 6) Memberikan dukungan teknis untuk pengembangan perlindungan, pemberdayaan konsumen, dan pelaku usaha.
- 7) Melaksanakan tugas administrasi.
- 8) Memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 9) Melakukan monitoring, evaluasi, dan pelaporan.
- 10) Menjalankan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terdiri dari 9 anggota majelis dan Kesekretariatan BPSK. Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, majelis terdiri dari 3 anggota dari kalangan konsumen, 3 anggota dari pelaku usaha, dan 3 anggota dari unsur pemerintah, di mana

salah satu anggota dari unsur pemerintah juga menjabat sebagai Ketua Majelis BPSK.

Menurut Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berlokasi di Daerah Tingkat II, yakni di kabupaten atau kota. Proses pembentukan BPSK ini diajukan oleh gubernur melalui menteri kepada Pemerintah Pusat. Usulan dari gubernur juga mencakup komitmen Pemerintah Daerah untuk menyediakan dana yang diperlukan untuk operasional BPSK.

Pasal 3 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mengatur mengenai ketentuan tersebut. Kemudian, dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang mencabut Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2017, terjadi perubahan dalam kewenangan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020, kewenangan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dilimpahkan kepada Pemerintah Daerah Tingkat I yang wilayah kerjanya mencakup beberapa wilayah kabupaten atau kota.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) didirikan dengan maksud untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha dengan memprioritaskan kepastian hukum dan transparansi informasi. Untuk

mencapai tujuan ini, BPSK memiliki tanggung jawab dan kewenangan yang terdiri dari 13 poin. Penjelasan mengenai tugas dan kewenangan BPSK dapat ditemukan dalam beberapa peraturan, termasuk Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menguraikan mengenai kewajiban dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang meliputi:

- a. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjalankan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase;
- b. BPSK memberikan kontribusi dalam perlindungan konsumen;
- c. BPSK melakukan pengawasan terhadap penggunaan klausula baku;
- d. BPSK melaporkan pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kepada penyidik umum;
- e. BPSK menerima pengaduan dari konsumen baik yang tertulis maupun tidak tertulis mengenai pelanggaran perlindungan konsumen;
- f. BPSK melakukan penelitian dan pemeriksaan terkait dengan perlindungan konsumen;

- g. BPSK memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. BPSK memanggil saksi, saksi ahli, atau pihak lain yang mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen;
- i. BPSK meminta bantuan penyidik untuk memanggil pihak yang tidak memenuhi panggilan dari BPSK;
- j. BPSK mengumpulkan, meneliti, dan menilai dokumen atau bukti lainnya untuk keperluan penyidikan atau pemeriksaan;
- k. BPSK membuat keputusan dan menentukan apakah terdapat kerugian bagi konsumen;
- l. BPSK memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. BPSK memberlakukan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁴⁰

Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melaksanakan tugas dan wewenangnya dengan dukungan dari sekretariat BPSK. Anggota BPSK terbagi menjadi tiga unsur, yaitu unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha, masing-masing terdiri dari minimal tiga hingga maksimal lima orang. Mereka menjabat selama lima tahun dan dapat dipilih kembali setelah masa jabatan berakhir, dengan memenuhi persyaratan yang berlaku untuk menjadi anggota BPSK.

⁴⁰ Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian

Sengketa Konsumen di Jawa Timur

Penyelesaian sengketa secara online menawarkan berbagai peluang dan tantangan. *Online Dispute Resolution* (ODR) memiliki potensi untuk menyelesaikan perselisihan dengan lebih cepat, lebih murah, dan lebih sederhana melalui sistem otomatis. Namun, ada tantangan penting yang perlu diperhatikan oleh penyelenggara dan pihak yang menggunakan *online dispute resolution* (ODR), seperti menjaga kerahasiaan dalam penyelesaian sengketa, keamanan data, dan efektivitas teknologi yang digunakan. *Online dispute resolution* (ODR) telah menantang harapan umum terkait kerahasiaan dalam penyelesaian sengketa alternatif. Meskipun para pihak mungkin berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan informasi, kesulitan dalam mengatur kepemilikan data tersebut telah mengakibatkan setidaknya beberapa layanan *online dispute resolution* (ODR) mengalami tantangan.⁴¹

Selanjutnya, untuk mengatasi tantangan dalam penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution* (ODR), diperlukan pengenalan standar kualitas untuk mengawasi penyedia fasilitas penyelesaian sengketa online. Standar ini juga menekankan pentingnya keberadaan dan kepatuhan terhadap jaminan hak yang adil dalam layanan yang disediakan. Adopsi standar tersebut mensyaratkan bahwa entitas penyelesaian sengketa alternatif harus memiliki keahlian yang sesuai, independen, tidak memihak, dan transparan. Selain itu, prosedur penyelesaian

⁴¹ Orna Rabinovich-Einy and Ethan Katsh, "Digital Justice: Reshaping Boundaries in an Online Dispute Resolution Environment," *International Journal of Online Dispute Resolution* 1, no. 1 (2014): 6, <https://doi.org/10.5553/IJODR/2014001001002>.

sengketa haruslah akurat, efektif, adil, dan sesuai dengan prinsip-prinsip kebebasan dan legalitas.

Penyelesaian sengketa online telah semakin diakui sebagai alat yang berharga untuk meningkatkan akses terhadap keadilan dan menyelesaikan sengketa konsumen secara efisien. Terdapat berbagai upaya untuk menerapkan *online dispute resolution* dalam sengketa konsumen.

Salah satu upaya penting adalah pengembangan *platform online dispute resolution* oleh perusahaan dan pemerintah daerah. *Platform-platform* ini menawarkan *platform* perangkat lunak bagi konsumen dan penjual untuk menyelesaikan sengketa, menegosiasikan penyelesaian, atau bertukar informasi sebagai persiapan untuk sidang di pengadilan. Penegakan keputusan *online dispute resolution* ini dilakukan melalui pemeringkatan, tagihan balik, dan penegakan hukum secara langsung.

Online dispute resolution dapat mencakup berbagai metode dan alat untuk membantu penyelesaian sengketa, termasuk layanan penyelesaian sengketa tanpa harus mengajukan pengaduan resmi, pertukaran informasi, negosiasi penyelesaian langsung antarpihak, dukungan mediasi sinkron maupun asinkron, dan adjudikasi yang didukung oleh teknologi. Ketika konsumen dan penjual berhasil menyelesaikan sengketa mereka, program ini dapat mengisi formulir perjanjian penyelesaian standar yang dapat secara otomatis diajukan ke pengadilan, jika diperlukan untuk menyelesaikan kasus tersebut. Jika kedua belah pihak tidak berhasil, program ini juga dapat memberikan jalan masuk yang mulus ke

penyelesaian sengketa tradisional di pengadilan dengan secara otomatis mengisi dan mengajukan formulir pengadilan yang diperlukan.

Melihat dari kemajuan teknologi saat ini, berbagai negara mengadopsi teknologi tersebut untuk mendukung proses penyelesaian sengketa. Namun, tantangan utama dalam penerapan penyelesaian sengketa online adalah kurangnya regulasi yang memadai terkait hal ini dan biaya yang tinggi untuk pengembangan teknologi yang dibutuhkan. Hal ini dapat menghambat perkembangan implementasi sistem penyelesaian sengketa elektronik, sehingga *Online Dispute Resolution* (ODR) dianggap kurang efektif.⁴²

Tabel 5. Penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

No	Nama Lembaga	Jumlah Putusan Sengketa Konsumen melalui ODR		
		2021	2022	2023
1.	BPSK Surabaya	-	-	3
2.	BPSK Malang	-	-	-
3.	BPSK Bojonegoro	-	-	-

Dari tabel diatas dapat dilihat Penerapan *online dispute resolution* dalam penyelesaian sengketa di Jawa Timur sejauh ini hanya BPSK Surabaya yang menerapkan, penerapan *online dispute resolution* oleh BPSK Surabaya merupakan salah satu inisiatif sedniri dari instansi terkait. Hal tersebut terjadi karena selama ini

⁴² Hak Cipta, "Book Chapter Hukum dan Politik dalam Berbagai Perspektif Jilid 1," n.d., 54 <https://bookchapter.unnes.ac.id/index.php/hp/issue/download/14/11>.

belum ada pengaturan khusus atau arahan secara langsung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur selaku induk dari UPT Perlindungan Konsumen. Sehingga tak heran jika dalam penerapannya BPSK Surabaya masih kurang maksimal, lain hal BPSK Malang dan BPSK Bojonegoro kedua instansi penyelesaian sengketa konsumen ini belum sama sekali bisa menerapkan *online dispute resolution*. Hal ini berkaitan dengan kendala yang sudah dijelaskan penulis di atas. Selama ini Upaya penerapan *online dispute resolution* terus di usahakan oleh instansi terkait. Penyelesaian sengketa secara online atau *online dispute resolution* ini memberikan manfaat dalam penyelesaian sengketa secara online yakni, penghematan waktu dan uang, pihak yang menggunakan akses internet lebih yakin dalam menghadapi proses yang akan dijalaninya.

Upaya yang dilakukan oleh BPSK Surabaya dalam menerapkan *online dispute resolution* sebagai penyelesaian sengketa konsumen yaitu dengan memanfaatkan fasilitas-fasilitas seadanya. Dalam hal ini BPSK Surabaya menerapkan *online dispute resolution* dengan cara *hybrid*, dimana pada persidangannya pihak pelapor yang mayoritas belum melek teknologi BPSK memberikan fasilitas penunjang *online dispute resolution* yang bertempat di ruang sidang BPSK Surabaya, sedangkan pihak terlapor yang merupakan Perusahaan-perusahaan yang mampu menjalankan teknologi penunjang *online dispute resolution* mereka cukup hadir melalui zoom atau aplikasi penunjang lain di tempat masing-masing.

Penyelesaian sengketa konsumen secara online dalam hal ini tidak hanya dilakukan melalui zoom untuk persidangan, tetapi juga dalam hal pengaduan atau

pendaftaran perkara. Dalam hal pengaduan disini BPSK Surabaya memanfaatkan teknologi paling mudah dan sudah familiar oleh masyarakat pada umumnya yaitu melalui aplikasi WhatsApp atau E-mail. Walaupun demikian dalam pengaduan BPSK sering mengalami problem dalam memahami keluhan dari konsumen, sehingga sejauh ini penggunaan aplikasi WhatsApp dan E-mail belum efektif untuk diterapkan.

Problem dari apa yang di keluhkan konsumen terkadang bukan ranah dari BPSK, sehingga selama ini untuk proses pengaduan konsumen harus datang langsung ke lembaga BPSK untuk memberikan keterangan dan memudahkan BPSK untuk memberikan Solusi yang tepat terkait dengan masalah yang dihadapi oleh konsumen.

Walaupun berada dalam wilayah yang sama dengan BPSK Surabaya yang berada di wilayah provinsi Jawa Timur, BPSK Malang dan Bojonegoro dalam hal ini *Online Dispute Resolution* (ODR) belum terlaksana sepenuhnya di dua BPSK tersebut, akan tetapi tidak menutup kemungkinan beberapa tahun kedepan BPSK Malang dan BPSK Bojonegoro juga menerapkan *Online Dispute Resolution* (ODR) dengan melakukan branding ke BPSK Surabaya sebagai lembaga perlindungan konsumen pertama yang sudah menerapkan *online dispute resolution*.

Upaya dalam pelaksanaan *Online Dispute Resolution* (ODR) di BPSK Malang dan BPSK Bojonegoro dalam hal ini masih berupa pengaduan melalui media komunikasi seperti WhatsApp, akan tetapi hal itu tidak berjalan dengan lancar karena dalam pengaduan BPSK tidak bisa memahami secara langsung apa yang di keluhkan oleh konsumen, serta dalam hal sarana prasarana BPSK Malang dan

BPSK Bojonegoro masih jauh dari kata siap untuk menerapkan *online dispute resolution*.

Eksistensi BPSK yang hanya beroperasi di beberapa kota menunjukkan bahwa pemerintah (baik pusat maupun daerah) belum sepenuhnya serius dalam menangani isu perlindungan konsumen. Beberapa masalah teoritis terkait eksistensi BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen belum semua teridentifikasi. Beberapa argumen menyatakan bahwa BPSK tidak sepenuhnya menjalankan fungsi yudisial. BPSK mengakhiri sengketa melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, yang pada intinya adalah cara-cara penyelesaian sengketa non-litigasi.

Berdasarkan norma hukum dalam Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai landasan awal untuk mendorong penerapan *Online Dispute Resolution (ODR)* dalam praktik non-litigasi, konsep penggunaan teknologi online merupakan skema yang paling relevan dengan ketentuan ini. Hal ini dapat dipilih sebagai metode untuk menyelesaikan sengketa perdata terkait penyalahgunaan data pribadi konsumen oleh platform e-commerce. Dalam implementasi sistem teknologi online, proses dimulai dengan pengajuan laporan klaim kerugian oleh konsumen yang privasinya dilanggar oleh perusahaan penyedia platform e-commerce sebagai terlapor. Permohonan ini diajukan ke lembaga penyedia layanan online dispute resolution. Selanjutnya, pihak penyelenggara ODR akan mengirimkan pemberitahuan melalui surel kepada perusahaan penyedia platform digital terkait tuntutan yang diajukan oleh konsumen.⁴³

⁴³ Mutiara Nurpadila dan Devis Siti, "Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia", *Jurnal Ilmiah MEA*, Vol 5 No.2, (2021): 471.

Selanjutnya, perusahaan atau pihak yang menjadi terlapor akan menerima tawaran penyelesaian sengketa dan menjelaskan hasil akhir yang dimaksud serta mengusulkan pemilihan pihak ketiga sebagai mediator dalam konteks ini, yaitu BPSK. Menyikapi hal tersebut, penyelenggara *platform online dispute resolution* akan mengirimkan laporan permintaan penunjukan mediator yang kemudian diminta persetujuan atau penolakan dari konsumen. Apabila pelapor menyetujui, permintaan akan disampaikan kepada mediator. Mediator memiliki tanggung jawab untuk meninjau permohonan penyelesaian yang diinginkan oleh kedua pihak dan berusaha menemukan solusi yang dapat diterima oleh mereka yang terlibat dalam sengketa. Peran fasilitator berada dalam posisi untuk membantu para pihak bernegosiasi dan mencapai kesepakatan dalam menyelesaikan sengketa mereka. Jika pelapor dan terlapor berhasil mencapai kesepakatan, penyelenggara online dispute resolution akan mengumumkan keputusan kepada kedua belah pihak yang terlibat. Tingkat kekuatan keputusan dari penyelenggara online dispute resolution sangat tergantung pada jenis mekanisme yang dipilih oleh para pihak. Keputusan yang dihasilkan dari proses negosiasi dan mediasi biasanya tidak memiliki kekuatan hukum mengikat. Di sisi lain, keputusan dari proses arbitrase dalam online dispute resolution dapat memiliki kekuatan hukum, tetapi harus melalui proses pengesahan pengadilan terlebih dahulu. Jika para pihak tidak dapat mencapai kesepakatan, mereka dapat mengajukan gugatan ulang atau melanjutkan proses penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi.⁴⁴

⁴⁴ Mutiara Nurpadila dan Devis Siti, *Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, 472.

Online Dispute Resolution (ODR) merupakan metode yang harus terus dikembangkan dan penting dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Jawa Timur. Tujuan utama penggunaan ODR adalah untuk menyediakan cara yang cepat, sederhana, dan biaya yang lebih terjangkau dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Metode ini sesuai dengan teori efektivitas hukum oleh Soejono Soekanto, yang mengidentifikasi lima faktor penting dalam menilai efektivitas hukum, termasuk faktor hukum, penegak hukum, sarana atau fasilitas, masyarakat, dan kebudayaan.⁴⁵

Online Dispute Resolution (ODR) membantu memperbaiki faktor-faktor ini dengan memanfaatkan teknologi untuk memfasilitasi komunikasi dan penyelesaian sengketa tanpa kehadiran fisik, mengatasi kendala geografis dan mempercepat proses. Dengan demikian, implementasi ODR di BPSK Jawa Timur diharapkan tidak hanya meningkatkan aksesibilitas terhadap keadilan bagi konsumen, tetapi juga meningkatkan efektivitas secara keseluruhan dalam menjalankan fungsi penyelesaian sengketa konsumen.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen saat ini belum mencapai tingkat efektivitas yang optimal. Masih terdapat beberapa kendala yang menghambat jalannya penyelesaian sengketa secara online. Kendala-kendala tersebut dapat berasal dari berbagai faktor, seperti teknologi yang belum sepenuhnya matang, keamanan dalam penggunaan platform *online dispute resolution*, serta tingkat kesadaran dan kesiapan masyarakat dalam mengadopsi teknologi ini.

⁴⁵ Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegak hukum*, 8.

Salah satu kendala utama adalah diperlukannya mengembangkan regulasi yang mendukung penerapan ODR secara luas dan konsisten. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan publik terhadap efektivitas dan keadilan sistem ODR. Meskipun demikian, langkah-langkah untuk memperbaiki sistem ODR terus dilakukan, termasuk pengembangan teknologi yang lebih aman dan ramah pengguna serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan ODR. Dengan terus berupaya mengatasi kendala-kendala ini, diharapkan ODR dapat menjadi solusi yang lebih efektif dan dapat diandalkan dalam menyelesaikan sengketa konsumen di masa depan.

C. Faktor Penghambat Penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Jawa Timur

Dalam aspek kelembagaan/institusional BPSK terdapat tantangan yang signifikan yang perlu segera diatasi. Kehadiran BPSK yang hanya terbatas di beberapa kota menunjukkan bahwa pemerintah (baik pusat maupun daerah) belum sepenuhnya serius mengatasi isu perlindungan konsumen. Beberapa masalah yang mendasar terkait eksistensi BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen belum sepenuhnya teridentifikasi. Ada argumen yang menyatakan bahwa BPSK tidak sepenuhnya berfungsi secara yudisial. BPSK melakukan penyelesaian sengketa melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, yang semuanya merupakan metode penyelesaian sengketa non-litigasi.

Secara struktural, BPSK berada di bawah Dinas Perindustrian dan Perdagangan, yang menyebabkan dalam pelaksanaan tugasnya masih terikat pada kewenangan eksekutif. Hal ini secara tidak langsung dapat menimbulkan kendala-

kendala dalam menjalankan tugas-tugas yudisialnya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menetapkan BPSK sebagai badan yang berwenang untuk memeriksa dan memutuskan sengketa, namun tidak dilengkapi dengan mekanisme untuk melaksanakan putusannya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa BPSK tidak berfungsi sebagai badan peradilan (kuasi peradilan). Karena alasan ini, di beberapa daerah, pelaku usaha yang kalah dalam sengketa konsumen yang diputuskan oleh BPSK sering mengajukan keberatan ke pengadilan negeri, bahkan BPSK sendiri dapat menjadi tergugat dalam gugatan tersebut.⁴⁶

Dalam melakukan penyelesaian sengketa konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) selaku pihak penengah bagi para pihak yang bersengketa harus netral kepada kedua para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen ada 3 cara yang bisa dilakukan di BPSK, yaitu mediasi, konsoliasi, dan arbitrase. Ketiga cara penyelesaian tersebut akan dipilih dan disepakati oleh para pihak untuk mendapatkan hasil yang bersifat *win-win solution*.

Dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui online BPSK memiliki beberapa faktor penghambat yang menyebabkan tidak terlaksana dengan sepenuhnya *Online Dispute Resolution* ini dalam penyelesaian sengketa konsumen di Jawa Timur, yaitu:

1. Faktor Penghambat dari dalam Lembaga

⁴⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), 210.

Adapun hambatan-hambatan dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution* dari dalam Lembaga penyelesaian, sebagai berikut:

- a. Belum ada regulasi khusus yang mengatur tentang *Online Dispute Resolution* (ODR)
- b. Belum adanya situs atau perangkat untuk menjalankan *online dispute resolution*

Kurangnya pengaturan khusus yang mengatur mengenai ODR memberikan hambatan dalam proses pelaksanaannya. Tanpa kerangka hukum yang jelas, pelaksanaan ODR sering kali tidak memiliki dasar hukum yang kuat, yang dapat menimbulkan ketidakpastian hukum bagi para pihak yang terlibat.

Faktor undang-undang atau faktor hukum ini juga dapat diartikan sebagai undang-undang atau peraturan yang mengatur mengenai *online dispute resolution* dalam penyelesaian sengketa konsumen. Hukum dibentuk untuk mencapai keadilan, kepastian, dan kemanfaatan. Keberadaan regulasi yang jelas dan mendukung jalannya *online dispute resolution* dalam menyelesaikan sengketa konsumen menjadi sangat penting. Sehingga dengan adanya regulasi yang jelas mengatur terkait dengan *online dispute resolution* maka dapat menjadikan metode penyelesaian sengketa konsumen melalui *online dispute resolution* berjalan dengan baik.

Meskipun tidak ada BPSK di Jawa Timur selain BPSK Surabaya yang secara eksplisit dalam mengidentifikasi diri sebagai penyedia *Online Dispute Resolution* (ODR), sejumlah lembaga atau instansi yang beroperasi di dalam

negeri, baik milik negara maupun swasta, saat ini menawarkan beberapa jenis fasilitas ODR. Seperti Mahkamah Agung Indonesia: Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang E-Court memungkinkan dilaksanakannya manajemen perkara dan proses pengadilan secara elektronik, antara lain sebagai berikut: 1) Administrasi Elektronik pemasukan perkara dan pengurusan perkara; 2) Panggilan dan pemberitahuan elektronik; 3) Uji coba elektronik; dan 4) Penyerahan/pembacaan putusan secara elektronik oleh hakim/hakim ketua. Sistem e-court jika digunakan dalam kaitannya dengan proses gugatan kecil, sebagaimana diatur secara khusus dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015, harus memberikan publik kepada proses penyelesaian sengketa yang cepat dan efektif. Pelaksanaan tersebut sudah layak dan memungkinkan mekanisme e-court untuk digunakan dalam kaitannya dengan proses gugatan kecil.

Badan Arbitrase Nasional Indonesia: Melalui penerbitan Keputusan No. 20.015/V/SK-BANI/HU, , BANI menetapkan prosedur untuk pelaksanaan arbitrase melalui sarana elektronik, namun tidak terbatas pada, telekonferensi, konferensi video dan konferensi virtual. Namun, prosedur arbitrase elektronik yang ditawarkan oleh BANI hanya dapat digunakan dalam keadaan darurat (yaitu, pandemi, bencana alam, dll.) atau dalam keadaan khusus (yaitu, para pihak mengalami kesulitan bepergian ke lokasi fisik yang relevan karena keadaan darurat atau penyakit tersebut).

Otoritas Jasa Keuangan (“OJK”): Melalui penerbitan Peraturan No. 61/POJK.07/2020 OJK, membentuk lembaga alternatif penyelesaian sengketa

sektor jasa keuangan, yang dapat melaksanakan proses penyelesaian sengketa melalui media elektronik, selama *platform* tersebut memungkinkan pihak untuk mendengar dan/atau melihat dan mendengar satu sama lain.

Secara teknis dalam pelaksanaan online dispute resolution sebagai metode penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Jawa Timur merupakan inisiatif dari lembaga BPSK sendiri, terutama BPSK Surabaya yang sudah menerapkan metode *online dispute resolution* dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Meskipun peraturan komprehensif secara khusus mengatur terkait *online dispute resolution* belum ada, online dispute resolution sudah dibahas di beberapa peraturan. Salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1990 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang memungkinkan penggunaan media elektronik (misalnya teleks, telegram, faksimili, email atau bentuk komunikasi lainnya). Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memungkinkan penyelesaian sengketa konsumen melalui metode di luar pengadilan atau non litigasi, dengan ketentuan bahwa metode tersebut disetujui oleh pihak terkait. Demikian pula, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga memungkinkan para pihak yang bersengketa untuk menentukan mekanisme penyelesaian sengketa. Meskipun undang-undang tersebut tidak secara langsung membahas online dispute resolution, ketentuan yang terkandung di dalamnya dapat menjadi dasar bagi pihak yang bersengketa

untuk memilih online dispute resolution sebagai proses penyelesaian yang diinginkan.

Online dispute resolution secara langsung juga dibahas di bawah Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang memungkinkan penyelesaian sengketa e-commerce melalui platform elektronik (*online dispute resolution*) yang diselenggarakan oleh advokat/mediator, lembaga arbitrase online terakreditasi, dan lembaga pemerintah yang berwenang.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka faktor hukum dapat dipahami sebagai faktor dari regulasi yang mengatur mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui *online dispute resolution* belum ada dan belum efektif untuk diterapkan.

Dalam penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) sarana prasana juga sangat penting untuk penerapannya, karena dalam hal ini dibutuhkan sarana internet, komputer atau alat teknologi sejenis yang mendukung *online dispute resolution*. Namun, dukungan teknologi atau perangkat lunak untuk implementasi *Online Dispute Resolution* (ODR) di BPSK masih terbatas, karena regulasi khusus tentang ODR belum tersedia, sehingga belum ada perangkat lunak dan situs web khusus yang tersedia untuk pelaksanaan penyelesaian sengketa secara online, seperti yang dapat ditemukan di situs www.adr.org yang dikelola oleh negara Amerika Serikat dan www.cietac.org yang dikelola oleh negara China. Aspek teknologi ini sangat penting terkait

dengan keamanan sistem dan kerahasiaan data dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa secara online.⁴⁷

Masalah keamanan sistem dan kerahasiaan data juga merupakan tantangan yang perlu diatasi dalam menerapkan *online dispute resolution*. Tantangan dari transformasi digital sebagian besar berkisar pada tiga isu kunci, yaitu kepercayaan, privasi, dan masalah keamanan. Ketiga isu ini berpotensi terkait dengan risiko terjadinya kejahatan *cyber*.⁴⁸

Online Dispute Resolution (ODR) menggunakan internet sebagai platform untuk menyelesaikan sengketa, sehingga ada risiko potensial terhadap keamanan sistem dan pencurian data pribadi karena informasi dari kedua belah pihak disimpan dalam perangkat lunak atau situs web yang digunakan sebagai mediator dalam online dispute resolution. Oleh karena itu, isu mengenai potensi risiko keamanan tersebut menjadi hal yang menantang karena berkaitan dengan perlindungan data pribadi yang mungkin dapat diakses dan bocor ke internet. Dalam pelaksanaan online dispute resolution, semua aspek ini perlu diperhatikan dengan adanya regulasi yang mengatur mengenai online dispute resolution, perlindungan data pribadi, perlindungan konsumen, serta penggunaan teknologi atau perangkat lunak/*website* yang memadai.

Penerapan *online dispute resolution* (ODR) pada umumnya akan memberikan keuntungan terkait dengan efektivitas, efisiensi, dan biaya yang

⁴⁷ Meline Gerarita Sitompul, M Syaifuddin, And Annalisa Yahanan, "Online Dispute Resolution (Odr): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia," *Jurnal Renaissance*, no. 2(2016): 91.

⁴⁸ Tasya Safiranita, "Aspek Hukum Platform E-commerce dalam Era Transformasi Digital", *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, no. 2(2020): 126 [10.31445/jskm.2020.3295](https://doi.org/10.31445/jskm.2020.3295)

lebih rendah dalam menyelesaikan sengketa jika dibandingkan dengan metode konvensional. ODR menyediakan kemudahan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa karena tidak terbatas oleh batas geografis antar negara, serta proses penyelesaian sengketa relatif lebih cepat dan biayanya lebih terjangkau.

Para pihak yang sedang dalam sengketa tidak perlu bertemu langsung di dunia nyata, melainkan dapat menggunakan Teknologi Informasi dan Komputer (ICT) sebagai alat untuk menyelesaikan sengketa mereka. Dengan cara ini, para pihak dapat menuntaskan sengketa secara online melalui fasilitas yang telah tersedia.

2. Faktor Penghambat dari Pihak yang Bersengketa

Adapun hambatan-hambatan dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution* dari para pihak yang bersengketa, sebagai berikut:

1. Tingkat Pendidikan masyarakat yang masih rendah
2. Masyarakat yang belum melek teknologi

Badan Perlindungan Konsumen terdiri dari tiga unsur keanggotaan, yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Keterwakilan ketiga unsur ini, sesuai dengan undang-undang, dimaksudkan untuk menunjukkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta mengindikasikan bahwa perlindungan konsumen merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Pembagian anggota BPSK ke dalam ketiga unsur ini terkait dengan prinsip keseimbangan antara pihak-pihak

yang bersengketa serta kepentingan pemerintah untuk menjaga netralitas dalam pengambilan kebijakan.⁴⁹

“Hambatan dalam penerapan ODR saat ini salah satunya yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), dimana rata-rata konsumen yang bersengketa mereka tidak memiliki pemahaman yang memadai tentang teknologi yang diperlukan untuk ODR karena rata-rata konsumen merupakan Ibu Rumah Tangga yang pada dasarnya pendidikannya hanya sampai SLTP sederajat”⁵⁰

Hal serupa juga disampaikan oleh Pak andik dari BPSK Bojonegoro, yang menjelaskan bahwa:

“Dalam menerapkan ODR kami masih belum bisa memberikan penjelasan yang lebih karena BPSK Bojonegoro belum menerapkan hal itu, karena mengingat wilayah kerja BPSK Bojonegoro ini merupakan daerah-daerah yang agak tertinggal dari daerah-daerah lain di Jawa Timur jadi agak sulit untuk menerapkannya, terlebih para konsumen di wilayah kerja BPSK Bojonegoro Tingkat pendidikannya sangat rendah”⁵¹

Kemudian, adanya pihak yang bersengketa tidak memenuhi panggilan BPSK untuk dimintai keterangan yang berhubungan dengan perkara. Pihak BPSK tetap harus berupaya untuk menyelesaikan perkara yang masuk dengan landasan Pasal 52 UUPK.

“Karena pihak yang bersengketa rata-rata adalah Ibu Rumah tangga, cukup sulit bagi BPSK Malang untuk menerapkan ODR. Apalagi, dalam hal pengaduan acapkali pihak konsumen kurang paham dengan ruang lingkup BPSK, sehingga sering terjadi miss komunikasi dan harus memberikan pemahaman secara langsung”⁵²

Sehingga, dapat dipastikan dalam penerapan *Online Dispute Resolution (ODR)* masih belum efektif karena rata-rata dari 3 wilayah BPSK di Jawa Timur

⁴⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, 212.

⁵⁰ Sariyah Ohorella, wawancara, (Surabaya, 8 Maret 2024)

⁵¹ Andik Pras, wawancara, (Bojonegoro, 12 Oktober 2023)

⁵² Yayuk Restu, Wawancara, (Malang, 16 Februari 2024)

konsumen masih belum melek teknologi, Pendidikan di wilayah kerja BPSK tersebut masih rendah, dan tidak didampingi dengan sosialisasi-sosialisasi terkait penyelesaian sengketa konsumen di BPSK.

D. *Online Dispute Resolution (ODR)* ditinjau dari Hukum Islam

Online dispute resolution (ODR) adalah metode penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi proses penyelesaian sengketa antara pihak-pihak yang bersengketa. *Online dispute resolution* menawarkan kemudahan dan efisiensi dengan memungkinkan proses mediasi, arbitrase, atau negosiasi dilakukan secara online, tanpa perlu bertemu langsung. Dalam perspektif hukum Islam, *online dispute resolution* dapat dilihat sebagai inovasi yang sejalan dengan prinsip-prinsip penyelesaian sengketa dalam syariah, yang menekankan pada keadilan, kedamaian, dan efisiensi. Metode ini dapat menawarkan solusi modern yang mendukung prinsip *islah*, yaitu upaya untuk mencapai rekonsiliasi dan penyelesaian damai dalam sengketa.

Al-Islah atau As-Sulh. Al-Dimyati mengatakan bahwa As-Sulh adalah *qath‘u al-niza‘*, yang berarti menyelesaikan perselisihan. Menurut Sayid Sabiq, Sulh berarti menyelesaikan perselisihan.⁵³ Menurut Hasby As-Shidqiy, *sulh* adalah kesepakatan dua orang yang bersengketa tentang suatu hal dan berjanji untuk menyelesaikan perselisihan mereka. Menurut Taqiyuddin al-Husaini,

⁵³ Ahmad Muflikhudin, “Akad As-Sulhu Sebagai Induk Penyelesaian Sengketa Dalam Mu‘Amalah Menurut Imam Jalaludin As-Suyuti”, *As-Salam: Jurnal Studi Hukum Islam & Pendidikan*, no.1 (2020): 110, <https://doi.org/10.51226/Assalam.V9i1.185>.

sulh adalah suatu perjanjian yang bertujuan untuk memutuskan perselisihan dua pihak yang bersengketa.⁵⁴

Hukum Islam memberikan penekanan khusus pada penyelesaian sengketa melalui cara-cara yang damai dan adil. Mekanisme tradisional dalam hukum Islam, seperti *sulh* (diskusi untuk mencapai kesepakatan) dan mediasi (oleh pihak ketiga), adalah metode yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.⁵⁵ *Online dispute resolution* dapat dilihat sebagai bentuk perwujudan modern dari metode-metode ini, di mana teknologi memfasilitasi komunikasi dan interaksi antara pihak-pihak yang bersengketa. Dengan memanfaatkan *online dispute resolution*, proses penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien, sementara tetap menjaga prinsip-prinsip keadilan dan kesetaraan yang menjadi bagian integral dari hukum Islam.

Dijelaskan dalam Perma No. 1 Tahun 2016 tentang Mediasi. Salah satu metode penyelesaian sengketa yang digunakan oleh pihak ketiga atau disebut sebagai mediator adalah mediasi, mekanisme penyelesaian sengketa melalui musyawarah untuk mencapai kesepakatan di antara pihak yang bersengketa dengan bantuan mediator yaitu pihak ketiga yang tidak berpihak.

⁵⁴ Dewi Riza Lisvi Vahlevi, “Konsep Sulh Dan Tahkim Sebagai Alternatif Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Di Era Modern”, *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam*, no. 2 (2021): 83 <https://ejournal.iaida.ac.id/index.php/JESDar/article/download/1105/743/2200>

⁵⁵ R. Tanzil Fawaiq Sayyaf, “Mediasi Dan Sulh Sebagai Alternatif Terbaik Penyelesaian Sengketa Hukum Keluarga”, *Asy-Syari`ah: Jurnal Hukum Islam*, no 2, (2023): 186, <https://doi.org/10.55210/assyariah.v9i2.1022:/>

Dalam Islam, *sulh* diartikan sebagai metode penyelesaian konflik atau perselisihan secara damai melalui dialog dan negosiasi, dengan tetap memperhatikan hukum syariat. Dalam konteks ini, *sulh* dapat dipahami sebagai metode penyelesaian sengketa melalui musyawarah atau perdamaian yang berlandaskan pada hukum syariat dan ajaran agama. Dalam Islam, *sulh* diharapkan dapat menyelesaikan sengketa tanpa perlu melalui jalur pengadilan. Beberapa sumber mengungkapkan bahwa *sulh* merupakan salah satu metode dalam hukum Islam yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa dalam aspek muamalah.⁵⁶

Sulh dalam hukum Islam, perbuatan tersebut dianggap sebagai sesuatu yang dianjurkan. Seperti halnya seorang hakim yang memberikan saran kepada kedua belah pihak yang berselisih untuk berdamai, saran atau anjuran tersebut tidak bersifat memaksa. Posisi seorang hakim tidak boleh bersifat memaksa atau mengharuskan. *Sulh* dianjurkan dalam konteks ini jika belum ditemukan kebenaran dari salah satu pihak. Namun, jika kebenaran sudah terbukti pada kedua pihak yang berselisih, hukum harus berpihak kepada pihak yang benar.⁵⁷

Perdamaian (*Sulh*) disyariatkan di dalam al-Qur'an, sunnah, dan ijma' ulama. Hal itu agar tercapai kesepakatan sebagai pengganti dari perselisihan

⁵⁶ Abd. Rahman, "Pendekatan Sulh Dan Mediasi Sebagai Alternatif Terbaik Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, no. 2, (2021): 963, <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2488>.

⁵⁷ Ahmad Hasan Basri, "Alternative Dispute Resolution (ADR) Dalam Sengketa Bisnis Islam Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam," *Al-Mabsut*, No. 2, (2021): 250 <https://ejournal.iaingawi.ac.id/index.php/almabsut/article/download/579/271/1417>

dan untuk mengatasi permusuhan antara dua pihak. Hal ini tercermin dalam Q.S. al-Hujarat [49] ayat 9:

وَأِنْ طَافْتُمْ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ فَاصْلِحُوا بَيْنَهُمَا

”Dan jika dua golongan dari orang-orang mukmin berpendapat, maka damaikanlah antara keduanya ...”. (Q.S. al-Hujarat, [49]: 9).

Kemudian, dinyatakan pula dalam Q.S. al-Nisa“ [4] ayat 114:

لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِنْ نَجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ

”Tidak ada kebaikan pada kebanyakan bisikan-bisikan mereka, kecuali dari bisikan-bisikan orang-orang yang menyuruh (manusia) memberi sedekah, berbuat makruf atau mengadakan perdamaian di antara mereka...”. (Q.S. al-Nisa“, [4]: 114).

Dari sudut pandang akad, *sulh* mencakup berbagai jenis transaksi. *Sulh* dapat diterapkan dalam jual beli, hibah, ijarah, atau transaksi lainnya yang diperbolehkan. Dengan demikian, pembahasan tentang *sulh* selalu terkait dengan salah satu jenis transaksi tersebut.⁵⁸

Perbedaan utama antara *sulh* dan mediasi adalah bahwa dalam *sulh*, pihak ketiga yang netral membuat keputusan terkait masalah yang dibahas, sementara

⁵⁸ Havis Aravik, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Al-Shulhuh Dan Jawatan Al-Hisbah,” *Economica Sharia*, no. 2, (2016): 35 <https://doi.org/10.36908/esha.v1i2.82>

dalam mediasi, pihak ketiga hanya berfungsi untuk membantu pihak-pihak yang terlibat mencapai kesepakatan bersama.

Rukun-rukun *sulh* meliputi:

1. *Mushalih*, yaitu pihak yang mengadakan perjanjian perdamaian untuk mengatasi perselisihan;
2. *Mushalih Anhu*, yaitu masalah-masalah yang menjadi sumber perselisihan;
3. *Mushalih bihi*, yaitu solusi yang diajukan oleh salah satu pihak untuk menyelesaikan sengketa dan mengakhiri perselisihan;
4. *Shigat Ijab dan Qabul*, yaitu akad dan perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak yang berselisih untuk mengakhiri perselisihan.⁵⁹

Syarat para pihak yang berusaha melakukan perdamaian harus berakal sehat. Tidak boleh ada perdamaian yang dilakukan oleh orang gila atau anak-anak yang belum berakal, yang tidak dapat membedakan antara yang baik dan yang buruk (*mumayyiz*). Kedua, perdamaian tidak boleh dilakukan oleh orang-orang yang belum dewasa, baik keduanya atau salah satu pihak, jika perdamaian tersebut berkaitan dengan masalah yang menimbulkan bahaya atau kerugian. Ketiga, *sulh* tidak boleh dilakukan oleh orang yang belum dewasa. Persyaratan terakhir dikemukakan oleh madzhab hanafiyah tetapi mayoritas ulama tidak memakai persyaratan tersebut.

⁵⁹ Havis Aravik, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Al-Shulhuh*, 35.

Dari pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan resolusi sengketa secara online sah dilakukan, asalkan tidak bertentangan dengan syarat dan rukun *sulh* serta syariat Islam. Mengingat bahwa keberadaan *online dispute resolution* telah ditegaskan dan disamakan dengan *sulh* dalam Islam, penggunaan *sulh* dapat mencegah penyelesaian sengketa di pengadilan yang seringkali memicu permusuhan dan dendam.

Namun, penerapan *online dispute resolution* dalam konteks hukum Islam memerlukan perhatian terhadap beberapa aspek penting untuk memastikan bahwa proses dan hasilnya sesuai dengan ketentuan syariah. Salah satu aspek penting adalah validitas dan keabsahan proses *online dispute resolution*. Platform *online dispute resolution* harus dirancang sedemikian rupa agar sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, termasuk memastikan bahwa semua pihak memiliki kesempatan yang adil untuk menyampaikan argumen mereka dan bahwa keputusan yang diambil tidak melanggar ketentuan syariah. Selain itu, penting untuk memastikan bahwa teknologi yang digunakan dalam *online dispute resolution* tidak menimbulkan masalah etika atau legal yang bertentangan dengan prinsip-prinsip Islam.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Upaya penerapan online dispute resolution (ODR) yang dilakukan oleh BPSK di Jawa Timur belum sepenuhnya terlaksana. BPSK Malang dalam hal ini masih berupa pengaduan melalui media komunikasi seperti WhatsApp. Seperti halnya dengan BPSK Malang, BPSK Bojonegoro juga menerapkan media komunikasi WhatsApp sebagai media pengaduan yang mana pada saat ini belum terlalu signifikan. Namun, BPSK Surabaya memiliki upaya sendiri dalam pelaksanaan online dispute resolution (ODR) yaitu dengan menerapkan sistem hybrid, dimana pada persidangannya pihak pelapor yang mayoritas belum melek teknologi BPSK memberikan fasilitas penunjang online dispute resolution yang bertempat di ruang sidang BPSK Surabaya, sedangkan pihak terlapor yang merupakan Perusahaan-perusahaan yang mampu menjalankan teknologi penunjang Online Dispute Resolution (ODR) mereka cukup hadir melalui zoom atau aplikasi penunjang lain di tempat masing-masing.
2. Dalam penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) belum mempunyai regulasi secara khusus untuk menerapkannya walaupun sudah ada kerangka regulasi yaitu: Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan Undang-Undang

Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Kemudian faktor Sumber daya manusia, badan Perlindungan Konsumen memiliki terdiri dari 3 (tiga) unsur keanggotaan yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha, dalam hal ini unsur konsumen masih menjadi problem utama dimana rata-rata konsumen memiliki Tingkat Pendidikan yang rendah sehingga para konsumen belum melek teknologi. Terakhir faktor sarana prasarana. BPSK di Jawa Timur belum memiliki sarana penunjang yang memadai untuk mensupport penerapan *online dispute resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen.

B. Saran

1. Dalam hal ini BPSK Malang dan BPSK Bojonegoro harus terus melakukan evaluasi dan penyesuaian terhadap langkah-langkah penerapan *online dispute resolution* (ODR) sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan yang ada. Hal ini mencakup mengenali hambatan-hambatan yang mungkin timbul dan mengimplementasikan solusi yang sesuai untuk mengatasi tantangan tersebut. Kemudian, BPSK Surabaya dapat menjadi contoh bagaimana mengatasi kendala *online dispute resolution* (ODR) tersebut dengan menerapkan sistem *hybrid*.
2. Perlunya pengembangan regulasi yang lebih spesifik dan komprehensif terkait dengan *online dispute resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen. Pemerintah dan lembaga terkait perlu mengkaji lebih lanjut untuk menghadirkan regulasi yang memadai guna mendukung

penerapan *online dispute resolution* (ODR) secara efektif, Mendorong upaya untuk meningkatkan literasi teknologi dan pendidikan konsumen, terutama bagi masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan rendah, serta pengembangan sarana prasarana yang memadai seperti pembuatan website/laman untuk mendukung penerapan *online dispute resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen di Jawa Timur. Ini mencakup investasi dalam infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, serta penyediaan fasilitas fisik yang sesuai untuk mendukung proses *online dispute resolution* (ODR), seperti ruang pertemuan dan perangkat lunak khusus.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 1996.
- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015.
- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2022.
- Hendra, Frans Winarta. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- Paisol Burlian. *Sistem Hukum Di Indonesia*. Palembang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah, 2015.
- Rahardjo, Satjipto. *Hukum dan Masyarakat*. Bandung: Angkasa, 1980.
- Soekanto, Soerjono. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Soekanto, Soerjono. *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum*. Jakarta: 1982.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004.
- Soekanto, Soerjono. *Penegakan Hukum*. Bandung: Bina Cipta, 1983
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. *Pedoman Penulisan Skripsi Tahun 2022*. Malang: 2022.

Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Cet. 2, Jakarta: Sinar Grafika, 1996).

E-Book

Hak Cipta, *Book Chapter Hukum Dan Politik Dalam Berbagai Perspektif Jilid 1*
<https://bookchapter.unnes.ac.id/index.php/hp/issue/download/14/11>

Jurnal

Aravik, Havis “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Al-Shulhuh Dan Jawatan Al-Hisbah,” *Economica Sharia*, no. 2, (2016): 33-42
<https://doi.org/10.36908/esha.v1i2.82>

Aziz, Muhammad Faiz, And Muhamamd Arif Hidayah. “Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (Odr) Di Indonesia Untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce.” *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 9, no. 2 (2020): 275.
<https://doi.org/10.33331/Rechtsvinding.V9i2.449>.

Azwar, Muhammad. “Prospek Penerapan Online Dispute Resolution Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Indonesia.” *Media Iuris* 2, No. 2 (August 14, 2019): 179. <https://doi.org/10.20473/Mi.V2i2.13912>.

Fikry, Ahmad Habib Al, And Nurul Fibrianti. “Online Alternative Dispute Resolution For Consumer Dispute Settlement In The Digital World” *Indonesian Journal of Law and Policy Studies*, no. 1(2022): 46-60.
<http://dx.doi.org/10.31000/ijlp.v3i1.6254.g3308>

Hasan Basri, Ahmad. "Alternatif Despute Resolution (ADR) Dalam Sengketa Bisnis Islam Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam." *Al-Mabsut*, no.

2 (2021): 244-254

<https://ejournal.iaingawi.ac.id/index.php/almabsut/article/download/579/271/1417>

Heuvel, Esther Van Den. "Online Dispute Resolution As A Solution To Cross-Border E-Disputes", *Law Computer Science*, (2000): 8-12
<https://www.semanticscholar.org/paper/Online-dispute-resolution-as-a-solution-to-an-to-Heuvel-Esther/65e0a2857887c5f9584ce30f31e738c681dda534>

Hidayati, Maslihati Nur, And Mardiana Saraswati. "Menggagas Penyelesaian Sengketa Online (Online Dispute Resolution) Pada Kegiatan Transaksi Elektronik Di Indonesia," N.D.

Irfani, Yati Nurhayati, dan M. Yasir Said. "Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum," *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia*, no. 1 (2021): 1-20 <https://www.ojs.bdproject.id/index.php/jphi/article/view/14>.

Katsh, Ethan. "Online Dispute Resolution: Some Implications For The Emergence Of Law In Cyberspace1." *International Review Of Law, Computers & Technology* 21, no. 2 (2007): 97–107.
<https://doi.org/10.1080/13600860701492096>.

Kurniawaty, Yuniar "Efektivitas Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Kekayaan Intelektual", *Jurnal Legislasi Indonesia*, no. 2(2017)
<https://doi.org/10.54629/jli.v14i2.98>

Muflikhudin, Ahmad. "Akad As-Sulhu Sebagai Induk Penyelesaian Sengketa Dalam Mu'Amalah Menurut Imam Jalaludin As-Suyuti", *As-Salam: Jurnal Studi Hukum*

Islam & Pendidikan, no.1 (2020): 107-122,
<https://doi.org/10.51226/Assalam.V9i1.185>.

Novita, Ria Ayu, And Agung Basuki Prasetyo. “Efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1960 Tentang Perjanjian Bagi Hasil Tanah Pertanian (Tanah Kering) Di Desa Bringin, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo” 6 (2017).

Novita, Yustina Dhian, And Budi Santoso. “Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen Di Era Bisnis Digital.” *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 3, no. 1 (2021): 46–58.
<https://doi.org/10.14710/Jphi.V3i1.46-58>.

Nurpadila, Mutiara, dan Devis Siti, “Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah MEA*, Vol 5 No.2, (2021): 471.

Pahlevi, Farida Sekti. “Pemberantasan Korupsi Di Indonesia: Perspektif Legal System Lawrence M. Freidman,” 2022.

Rabinovich-Einy, Orna, And Ethan Katsh. “Digital Justice: Reshaping Boundaries In An Online Dispute Resolution Environment.” *International Journal Of Online Dispute Resolution* 1, no 1 (2014): 5–36.
<https://doi.org/10.5553/Ijodr/2014001001002>.

Rahman, Abd. “Pendekatan Sulh Dan Mediasi Sebagai Alternatif Terbaik Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, no. 2, (2021): 961-969, <https://doi.org/10.29040/Jiei.V7i2.2488>.

- Riza Lisvi Vahlevi, Dewi. “Konsep Sulh Dan Tahkim Sebagai Alternatif Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Di Era Modern”, *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam*, no. 2 (2021): 81-91
<https://ejournal.iaida.ac.id/index.php/JESDar/article/download/1105/743/200>
- Rosalina, Iga. “Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Dsa Mantren Kecamatan Karangrejo Kabupaten Magetaan” 01 (2012).
- Safiranita, Tasya. “Aspek Hukum Platform E-commerce dalam Era Transformasi Digital”, *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, no. 2(2020): 119-136
[10.31445/jskm.2020.3295](https://doi.org/10.31445/jskm.2020.3295)
- Saragih, Lydia Kharista, And Danrivanto Budhijanto. “Legal Protection Of Personal Data Against The Abuse Of Personal Data On The Social Media Platform.” . . *E 6*, No. 2 (2020).
- Sayyaf, R. Tanzil Fawaiq. “Mediasi Dan Sulh Sebagai Alternatif Terbaik Penyelesaian Sengketa Hukum Keluarga”, *Asy-Syari`ah: Jurnal Hukum Islam*, no 2, (2023): 180-198, <https://doi.org/10.55210/assyariah.v9i2.1022>
- Sitompul, Meline Gerarita, M Syaifuddin, And Annalisa Yahanan. “Online Dispute Resolution (Odr): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia,” N.D.
- Solikhin, Riyadus. “Perkembangan Dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (Odr) Dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik Di

Indonesia.” *Padjadjaran Law Review* 11, No. 1 (July 1, 2023): 66–80.
<https://doi.org/10.56895/Plr.V11i1.1235>.

Suprihantosa Sugiarto. “Online Dispute Resolution (Odr) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Era Modernisasi.” *Qawānīn Journal Of Economic Syaria Law* 3, No. 1 (January 28, 2019): 50–65.
<https://doi.org/10.30762/Q.V3i1.1484>.

Retna Susanti, “Politik Uang Dalam Pemilu Ditinjau Dari Perspektif Yuridis Sosiologis,” *Lex Renaissance* 6, no. 3 (October 26, 2021): 578–90,
<https://doi.org/10.20885/JLR.vol6.iss3.art10>. <https://journal.uui.ac.id/Lex-Renaissance/article/view/19870>.

Utama, Gagah Satria. “Online Dispute Resolution: A Revolution In Modern Law Practice,” N.D.

Peraturan

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Website

ASEAN, The ASEAN Strategic Strategic Action Plan For Consumer Protection (ASAPCP) 2016-2025: Meeting The Challenge Of People-Centered ASEAN Beyond 2015, <https://asean.org/Wp->

Content/Uploads/2021/01/ASEAN-Strategic-Action-Plan-For-Consumer-Protection-2016-2025-ASAPCP-2025.

Policy Brief, "Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia: Cara Alternatif Menyelesaikan Sengketa Konsumen," Konsumen Cerdas, 5 Juli 2022, diakses 20 Mei 2024, https://konsumencerdas.id/analisis/online-dispute-resolution-odr-di-Indonesia-cara-alternatif-menyelesaikan-sengketa-konsumen#_ftn9

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara di UPT Perlindungan Surabaya, Malang, dan Bojonegoro



Gambar 1. Foto bersama Ibu Saripah Ohorella pegawai UPT Perlindungan Konsumen Surabaya



Gambar 2. Foto Wawancara dengan Ibu Ayuk pegawai UPT Perlindungan Konsumen Malang



Gambar 3. Foto Proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK UPT Perlindungan Konsumen Bojonegoro

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

Nama	Imam Baihaqi
Jenis Kelamin	Laki-laki
Tempat Tanggal Lahir	Bojonegoro, 06 Januari 2003
Alamat	Jl. K.Sadirun, RT. 22, RW. 06, Dusun Ngantulan, Desa Bulu, Kec. Balen, Kab. Bojonegoro
Nomor Telepon	081233997531
Email	bimam1660@gamil.com

B. Riwayat Pendidikan Formal

Madrasah Ibtida'iyah Muhammadiyah 8 Bojonegoro	2008-2014
SMP Muhammadiyah 4 Bojonegoro	2014-2017
Madrasah Aliyah Muhammdiyah 4 Bojonegoro	2017-2020