

ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR): PROSPEK PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE DI INDONESIA

Meline Gerarita Sitompul*, M. Syaifuddin, Annalisa Yahanan

*Mahasiswa Magister Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya, Palembang

*email: meline.gerarita@yahoo.co.id

Paper Received: 22 July 2016
Paper Revised: 23-28 July 2016
Paper Approved: 29 July 2016

ABSTRACT

Internet is not just limited to use of information that can be accessed through social media, but also can be used as a means to trade, that is e-commerce. In cyberspace, e-commerce transactions, it is possible occur a dispute as well as dispute occur in a conventionally legal relation. As activities of trade and e-commerce grow, the frequency of dispute will getting high and it means there will be a dispute that must be solved. Evolving information and communication technologies (ICT) will improve the managing and solving disputes online. When Alternative Dispute Resolution (ADR) are combined with ICT, the result is Online Dispute Resolution (ODR). This research is an attempt to discuss some issues about business settlement via ODR, and the prospect of ODR in Indonesia. This description is an attempt to give comprehensive view about the ODR and how the law will be used to mediate the civil dispute using the internet media as alternative possibility to resolve civil conflict in Indonesian society. This research characteristic is analytical descriptive. In the future, this discussion will open a new way in facilitating Indonesian people, especially for they that seeking the justice provision, in the resolving their dispute using the ODR.

Key Words: e-commerce, online dispute resolution, dispute

ABSTRAK

Penggunaan internet bukan hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media sosial, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perdagangan yang telah diperkenalkan di Indonesia, yaitu e-commerce. Dalam transaksi e-commerce di dunia maya dimungkinkan terjadi sengketa seperti halnya sengketa yang terjadi dalam suatu hubungan hukum yang dilakukan secara konvensional. Semakin banyak dan luas kegiatan perdagangan dan transaksi e-commerce, maka frekuensi terjadinya sengketa semakin tinggi dan ini berarti akan banyak sengketa yang harus diselesaikan. Dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi, meningkatkan pengurusan dan penyelesaian sengketa secara online. Ketika Alternative Dispute Resolution (ADR) digabungkan dengan teknologi komunikasi dan informasi, maka hasilnya adalah Online Dispute Resolution (ODR). Penelitian ini mencoba untuk membahas beberapa masalah mengenai penyelesaian bisnis melalui Online Dispute Resolution (ODR) pelaksanaan dari prospek penerapan ODR di Indonesia. Serta mencoba untuk memberikan pemahaman tentang ODR dan bagaimana hukum akan digunakan untuk menengahi sengketa masyarakat dengan menggunakan media internet sebagai kemungkinan alternatif untuk memecahkan konflik dalam masyarakat di Indonesia. Sifat penelitian ini adalah deskriptif analitis. Di kemudian hari, pembahasan ini kiranya akan membuka jalan baru untuk memfasilitasi masyarakat Indonesia, khususnya yang mencari kepastian hukum, dalam menyelesaikan sengketa menggunakan ODR.

Kata kunci : e-commerce, online dispute resolution, sengketa

PENDAHULUAN

Aktifitas perdagangan suatu negara menjadi indikasi tingkat kemakmuran masyarakatnya serta menjadi tolak ukur tingkat perekonomian negara itu sendiri, sehingga dapat dikatakan bahwa perdagangan merupakan urat nadi perekonomian suatu negara. Peran perdagangan dalam suatu wilayah sangat penting, baik perdagangan domestik maupun perdagangan antar negara (perdagangan internasional) yang peranannya terlihat menonjol dalam pembangunan ekonomi. (T. Gilarso, 2004: 57)

Perkembangan globalisasi dan perannya dalam dunia perdagangan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan saat ini, karena mengingat hal yang ditawarkan turut mempengaruhi perkembangan praktik dagang yang didukung dengan pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pengembangan dan penerapan teknologi dan informasi yang begitu cepat mengakibatkan semakin mudahnya arus informasi yang dapat diperoleh masyarakat, sekaligus memudahkan orang untuk melakukan komunikasi satu sama lain dengan melintas batas ruang dan waktu.

Transaksi perdagangan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung yakni melalui media internet (dunia maya). Globalisasi dalam dunia ekonomi, khususnya perdagangan semakin dimudahkan dengan adanya internet (*interconnected networking*) sebagai media komunikasi yang cepat. Transaksi yang melalui pengembangan perdagangan dengan tanpa tatap muka dengan memanfaatkan fasilitas internet telah mengubah dunia bisnis dari pola perdagangan tradisional menjadi sistem perdagangan yang lebih modern, yakni sistem perdagangan secara *online* dan dikenal dengan istilah *electronic commerce (e-commerce)*.

Sistem perdagangan dengan memanfaatkan sarana internet (*e-commerce*) selain disebabkan adanya perkembangan teknologi informasi, juga lahir atas tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang serba cepat, mudah, dan praktis. Keberadaan transaksi *e-commerce* menawarkan praktek dagang yang praktis dan cepat bagi pihak penjual dan pembeli, serta mampu mempertemukan banyak pihak yang datang dalam wilayah berbeda dalam suatu wadah

tanpa batas (*borderless*). (Arsyad Sanusi, 2001: 12)

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) memproyeksikan bahwa pada tahun 2015 pengguna internet di Indonesia mencapai ± 139 juta pengguna. Dengan angka tersebut dapat kita perkirakan jika saja 30% dari pengguna internet di Indonesia melakukan transaksi perdagangan secara elektronik (*e-commerce*) maka angka yang muncul yaitu ± 42 juta pengguna akan melakukan transaksi perdagangan. Angka ini pun apabila diperkirakan 10% transaksi berpeluang terjadi sengketa maka ±4,2 juta kasus sengketa akan muncul dan perlu diselesaikan dengan cepat, efektif, dan efisien dengan pertimbangan bahwa pihak yang bersengketa dipisahkan oleh letak geografis yang cukup jauh.

Sengketa yang timbul akibat dari kerugian atau wanprestasi yang dialami, bukan tidak mungkin terjadi gugatan dari pihak yang dirugikan. Kemudian untuk mengajukan gugatan melalui pengadilan akan membutuhkan waktu yang cukup lama. Secara konvensional, penyelesaian sengketa bisnis pada umumnya diselesaikan melalui pengadilan (litigasi). Membutuhkan waktu yang cukup lama dan menyebabkan ketidakpastian bagi perusahaan atau para pihak yang bersengketa. Namun sekarang ini banyak terjadi sengketa mengenai perdagangan secara *online* atau yang biasa disebut dengan *e-commerce*. Timbulnya sengketa elektronik yang terjadi secara *online* di Internet, diharapkan mampu diselesaikan secara *online* juga. Untuk itu, dicari alternatif penyelesaian sengketa yang diharapkan memudahkan proses penyelesaian sengketa dengan transaksi *online*. Salah satunya adalah menawarkan alternatif penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution (ODR)*.

Penyelesaian sengketa yang lambat dan rumit merugikan para pencari keadilan dalam segala aspek, terlebih dalam dunia bisnis, maka akan mengakibatkan ekonomi biaya tinggi, serta dapat menguras potensi serta sumber daya perusahaan. Sementara dalam dunia bisnis sangat diperlukan penyelesaian sengketa yang cepat, biaya murah, serta *informal procedure*. Mengingat telah munculnya *e-commerce* yang dimaksudkan untuk meniadakan kesulitan-kesulitan dalam transaksi bisnis yang

konvensional, maka model penyelesaian sengketa melalui peradilan tidak diharapkan untuk dilakukan, karena hanya akan membuang waktu dan biaya.

Untuk sekedar perbandingan, penyelesaian sengketa di tingkat pengadilan negeri berkisar enam bulan, di tingkat pengadilan tinggi berkisar satu tahun. Di tingkat Mahkamah Agung, tidak ada patokan waktu yang pasti untuk penyelesaian perkara. Umumnya diselesaikan dalam waktu tiga sampai empat tahun. (Meria Utama, 2010:1836)

Alternatif penyelesaian sengketa secara *online* tidak jauh berbeda dari alternatif penyelesaian sengketa secara *offline*. Perbedaannya hanyalah mengenai cara yang digunakan, yaitu penggunaan sarana-sarana elektronik dalam penyelenggaraannya. Dalam hal ini, ODR merupakan alternatif penyelesaian sengketa bisnis di luar pengadilan yang menggunakan internet sebagai media untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara para pihak.

Penyelesaian Sengketa secara *online* membutuhkan perangkat teknologi informasi, khususnya internet untuk proses penyelesaian sengketa. Perangkat teknologi informasi yang digunakan memiliki jaringan internet yang baik sehingga dapat memproses informasi dan diteruskan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa. (Adel Chandra, 2014:81) Sebagaimana sebelumnya disebutkan bahwa ODR adalah penyelesaian sengketa dilakukan dengan menggabungkan informasi pengolahan teknologi komputer dengan fasilitas jaringan komunikasi internet.

ODR memfasilitasi media teknologi informasi sebagai “*fourth party*” kepada pihak-pihak yang bersengketa untuk berkomunikasi walaupun tidak bertemu secara tatap muka (*face to face*). Konsep ODR mengakui peran dan nilai dari perangkat lunak (*software*) sebagai jaringan (*network*) yang digunakan lebih dari hanya sekedar saluran komunikasi yang sederhana. Dengan perangkat “*fourth party*” ini akan memfasilitasi para pihak untuk mengklarifikasi isu-isu sebelum dilakukannya sesi tatap muka dengan *video conference* atau perangkat ini digunakan untuk membantu mengidentifikasi pihak-pihak dalam sebuah pertemuan secara *online*.

Penyelesaian sengketa melalui ODR (*Online Dispute Resolution*) belum diatur di Indonesia. Salah satu tujuan dari keinginan adanya ODR yaitu adanya keinginan untuk meningkatkan

kepercayaan masyarakat dalam perdagangan secara *online* dengan menyediakan penyelesaian sengketa yang cepat dan kepastian hukum lintas geografi, bahasa dan yuridiksi hukum yang berbeda.

Beberapa negara telah menerapkan dan memanfaatkan ODR, namun keberadaan ODR di Indonesia belum diterapkan, sehingga secara yuridis penggunaan mekanisme penyelesaian sengketa secara *online* (ODR) belum dirumuskan. Namun penyelesaian sengketa dengan cara *online* akan membuat suatu cakrawala baru di bidang penyelesaian sengketa.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diangkat adalah *Pertama*, bagaimanakah prospek Negara Indonesia untuk menerapkan *Online Dispute Resolution*? *Kedua*, apa yang menjadi hambatan dalam menerapkan sistem *Online Dispute Resolution*?

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan ialah penelitian hukum normatif, yaitu suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan dari sisi normatifnya. Penelitian normatif adalah suatu proses menemukan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum, guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Penelitian hukum normatif ini dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi. (Peter Mahmud Marzuki, 2011:35)

Langkah awal yang dilakukan dalam penelitian normatif ini adalah dengan melakukan penelitian terhadap peraturan perundang-undangan khususnya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta pengumpulan bahan dilakukan melalui studi kepustakaan yakni dengan mempelajari sumber-sumber atau bahan tulis yang dapat dijadikan sebagai bahan dalam penulisan penelitian ini.

Untuk menjawab permasalahan dilakukan melalui pengumpulan bahan-bahan hukum dilakukan dengan cara mengidentifikasi dan menginventarisasi aturan hukum positif, meneliti bahan pustaka seperti buku, jurnal

imiah, dan laporan hasil penelitian, dan sumber-sumber bahan hukum lainnya yang relevan dengan permasalahan mengenai penyelesaian sengketa perdagangan bisnis (*e-commerce*) menggunakan *Online Dispute Resolution*.

Pengolahan bahan-bahan hukum dilakukan dengan cara menstrukturkan, mendeskripsikan, dan mensistematisasi bahan-bahan hukum tersebut dalam 2 (dua) tataran, yaitu: Pertama, Tataran Teknis, yaitu menghimpun, menata, dan memaparkan aturan hukum positif berdasarkan hierarki sumber hukum untuk membangun landasan legitimasi dalam menafsirkan aturan hukum positif dengan menerapkan metode logika, sehingga tertata dalam suatu sistem yang koheren. Kedua, Tataran Teleologis, yaitu mensistematisasi peraturan hukum berdasarkan substansi hukum dengan cara menata ulang dan menafsirkan material yuridis dalam perspektif teleologis sehingga sistemnya lebih jelas dan berkembang dengan menerapkan metode teleologis sebagai patokan sistematisasi internalnya.

Analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu metode yang memusatkan dan fokus pada penguraian permasalahan, pemaparan, penafsiran, dan juga analisa sehingga diharapkan akan menghasilkan kesimpulan berdasarkan bahan-bahan hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prospek Negara Indonesia untuk menerapkan *Online Dispute Resolution*

Konsep *Online Dispute Resolution* dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Konsepsi pemikiran bahwa hukum merupakan salah satu sarana pembaruan dan pembangunan masyarakat sudah diterima di Indonesia. Hukum sebagai sarana pembaruan masyarakat adalah keharusan mutlak, karena merupakan penjelmaan dari keinginan masyarakat dalam usaha pembangunan dan pembaruan demi terjaganya ketertiban dan keteraturan. Di sisi lain, hukum sebagai sarana pembangunan merupakan penyalur arah kegiatan manusia

sebagaimana yang dikehendaki oleh pembaruan tersebut. (Mochtar Kusumaatmadja, 1986:88)

Dalam hal ini, bagian dari pembaruan dan pembangunan bidang bisnis Indonesia adalah melalui sarana penyelesaian sengketa. Hal ini kemudian mendorong terbentuknya pengaturan penyelesaian sengketa bisnis yang lebih cepat, dan kemudian pada tahun 1999 disahkan UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut UU No. 30 Tahun 1999) yang membuka lebar-lebar kesempatan untuk menyelesaikan perkara-perkara bisnis di luar pengadilan.

UU No. 30 Tahun 1999 merupakan suatu undang-undang yang sangat baik untuk menjamin kepada para pebisnis yang enggan untuk menyelesaikan kasus mereka ke Pengadilan Nasional Indonesia untuk memilih jalur-jalur lain yang lebih sesuai dan nyaman bagi mereka dalam menyelesaikan perselisihan yang terjadi. Pasal 1 angka 10 UU No. 30 Tahun 1999 menyebutkan bahwa pola-pola penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah antara lain yaitu:

- a. Konsultasi,
- b. Negosiasi,
- c. Mediasi,
- d. Konsiliasi,
- e. Penilaian ahli (expert),
- f. Arbitrase (perwasitan).

Enam macam pilihan di atas memberikan peluang kepada pihak-pihak yang bersengketa untuk dapat memilih cara yang terbaik bagi mereka dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi.

Penyelesaian sengketa elektronik (*e-commerce*) pada dasarnya termasuk ke dalam ranah hukum perjanjian sehingga berlaku asas kebebasan berkontrak, artinya para pihak bebas melakukan pilihan hukum dan pilihan forum penyelesaian sengketa yang akan dipakai apabila terjadi sengketa keperdataan diantara mereka. Kemudian dengan berkembangnya cara penyelesaian sengketa melalui teknologi dan komunikasi, maka penyelesaian sengketa yang terjadi dalam hal keadaan geografis terpisah bukan menjadi penghalang lagi.

Dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, mengatur pola-pola penyelesaian sengketa di luar

pengadilan, sesuai dengan perkembangan zaman yang mengalami modernisasi. Jika dilihat dari praktek perdagangan bisnis sekarang ini, maka pola-pola penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut dapat dikembangkan sehingga memberikan peluang adanya alternatif penyelesaian sengketa secara *online*.

Konsep *Online Dispute Resolution* dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ada karena adanya urgensi pemikiran tentang pentingnya pengaturan praktek kontrak elektronik di Indonesia. Mengenai upaya penyelesaian sengketa transaksi elektronik diatur dalam Pasal 18 ayat (4) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang menyebutkan:

- (1) Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak;
- (2) Para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi transaksi internasional yang dibuatnya;
- (3) Jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam transaksi elektronik internasional, hukum yang berlaku didasarkan pada asas hukum perdata internasional;
- (4) Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik internasional yang dibuatnya;
- (5) Jika para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana dimaksud dalam ayat (4), penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas hukum internasional.”

Pasal 18 ayat (1) UU ITE mengatakan bahwa Transaksi Elektronik yang dituangkan kedalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Sangat mungkin bahwa kontrak elektronik berakhir pada suatu sengketa hukum yang dihadapi oleh para pihak dalam perjanjian elektronik. Karena itu bunyi Pasal 18 ayat (2) mengatakan para pihak memiliki kewenangan untuk memilih

hukum yang berlaku bagi transaksi elektronik internasional yang dibuatnya. Akan tetapi, jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam transaksi internasional yang dibuatnya itu, hukum yang berlaku didasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional.

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menegaskan bahwa para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian yang mungkin timbul dari transaksi elektronik internasional yang dibuatnya seperti tertera dalam Pasal 18 ayat (4). Ketentuan ini cenderung menunjukkan bahwa konsumen harus benar-benar mencermati apakah kontrak yang akan disepakati sudah menetapkan forum pengadilan, arbitrase ataupun lembaga penyelesaian sengketa alternatif. Karena forum-forum inilah yang nantinya muncul sebagai ruang untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha. Maka dari itu, perlu ditambahkan pula adanya forum penyelesaian sengketa secara *online*.

Pasal 18 ayat (5) juga menyebutkan bahwa jika terjadi sengketa yang melintasi batas negara maka menggunakan sarana arbitrase internasional. Dalam hemat penulis meski dengan menggunakan ketentuan dan asas hukum perdata internasional. Jalur yang demikian tidak menjamin efisien penyelesaian perkara. Oleh karena itu lebih tepat jika dipilih penyelesaian sengketa secara *Online Dispute Resolution* (ODR).

Keberadaan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 di atas, menyebutkan bahwa terdapat tiga pilihan cara penyelesaian sengketa transaksi elektronik yang dapat digunakan para pihak dalam menyelesaikan sengketa yang ada, yaitu: pilihan hukum yang dilakukan oleh para pihak, pilihan hukum yang dilakukan lembaga litigasi maupun non litigasi, dan berdasarkan asas-asas dalam hukum perdata internasional.

Oleh karena itu, keberadaan undang-undang ini ditujukan untuk menyeimbangkan pemanfaatan teknologi informasi di Indonesia dengan praktek pengaturan oleh pemerintah, khususnya di bidang transaksi elektronik yang ditujukan bagi pemenuhan kepastian hukum.

Penyedia jasa ODR (dalam hal ini merupakan penyedia layanan penyelesaian sengketa secara *online* berupa pengelola website ODR) pun akan dilindungi oleh UU Nomor 11 Tahun 2008

melalui Pasal 33 mengenai perbuatan yang dilarang, apabila terdapat pihak-pihak yang berusaha mengganggu atau menghentikan fungsi dari ODR menggunakan fasilitas teknologi informasi, yakni: “*Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan tindakan apa pun yang berakibat terganggunya Sistem Elektronik dan/atau mengakibatkan Sistem Elektronik menjadi tidak bekerja sebagaimana mestinya*”.

Masyarakat yang menggunakan fasilitas ODR juga dilindungi serta dibatasi oleh UU Nomor 11 Tahun 2008 apabila terjadi hal-hal yang mengakibatkan kerugian pihak-pihak yang bersengketa melalui ODR melalui Pasal 35, yakni: “*setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan, pengrusakan, informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dengan tujuan agar informasi dan/atau dokumen elektronik tersebut dianggap seolah-olah data yang otentik.*”

Fungsi ODR untuk dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia, diyakinkan Pemerintah Indonesia melalui Pasal 38 ayat (1) UU Nomor 11 Tahun 2008, yang menyatakan: “*setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian negara*”.

Menurut Soerjono Soekanto, terdapat 5 faktor yang merupakan esensi dari penegakan hukum, yakni faktor hukumnya sendiri, faktor penegak hukum, faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, faktor masyarakat yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku, dan faktor kebudayaan sebagai hasil karya, cipta, dan karsa pada manusia dalam pergaulan hidup.

Dapat dilihat berdasarkan Pasal 38 ayat (1) di atas bahwa dapat dikatakan penegakan hukum berasal dari masyarakat, dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat, dan dapat mempengaruhi suatu penegakan hukum. Masyarakat diminta oleh negara untuk mengajukan gugatan apabila terjadi kerugian akibat transaksi yang dilakukan melalui sistem elektronik, masyarakat diajak untuk turut berperan dalam setiap hal yang diatur dalam pasal berkaitan dengan pemanfaatan teknologi, seperti perdagangan elektronik (*e-commerce*),

pembayaran elektronik (*e-payment*), penandatanganan kontrak kerja secara elektronik (*e-contract*), dan bentuk-bentuk lainnya dalam media teknologi informasi. Sehingga tidak menutup kemungkinan untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui sistem *Online Dispute Resolution*.

Indonesia juga dapat dikatakan mendukung pembentukan *Online Dispute Resolution* didasarkan atas klausul yang disebutkan didalam ketentuan Pasal 41 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu:

- (1) masyarakat dapat berperan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi melalui penyelenggaraan sistem elektronik dan transaksi elektronik.
- (2) peran masyarakat sebagaimana pada ayat (1) dapat diselenggarakan melalui lembaga yang dibentuk oleh masyarakat.
- (3) lembaga sebagaimana ayat (2) dapat memiliki fungsi konsultasi dan mediasi.

Berdasarkan Pasal 41 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tersebut, menyebutkan bahwa masyarakat dapat berperan untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi yang dapat diselenggarakan melalui lembaga yang dibentuk oleh masyarakat, sebagaimana disebutkan dalam ayat (2). Kemudian Pasal 41 ayat (3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tersebut, terlihat bahwa Indonesia mendukung adanya pembentukan ODR sebagai sebuah lembaga yang memiliki fungsi konsultasi dan mediasi.

Berdasarkan penjelasan Pasal 41 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, yang dimaksud dengan “lembaga yang dibentuk oleh masyarakat” merupakan lembaga yang bergerak di bidang teknologi informasi dan transaksi elektronik. Ini berarti tidak menutup kemungkinan untuk masyarakat membuat lembaga yang berfungsi untuk menyelesaikan sengketa secara *online*. Tidak hanya memiliki fungsi konsultasi dan mediasi, namun juga fungsi arbitrase yang akan dilakukan secara *online*. Terlihat bahwa Indonesia mendukung adanya pembentukan *Online Dispute Resolution* sebagai sebuah lembaga dalam hal penyelesaian sengketa.

Konsep *Online Dispute Resolution* dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Mengingat pertumbuhan e-commerce yang pesat, aturan terkait *e-commerce* telah banyak diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (selanjutnya disebut Undang-Undang Perdagangan). Pengaturan *e-commerce* merupakan amanah UU Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Pengaturan *e-commerce* itu memberikan kepastian dan kesepahaman mengenai apa yang dimaksud dengan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disingkat PMSE) dan memberikan perlindungan dan kepastian kepada pedagang, penyelenggara PMSE, dan konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik.

Pertumbuhan ekonomi yang pesat dan kompleks melahirkan berbagai macam bentuk kerja sama bisnis. Mengingat kegiatan bisnis yang semakin meningkat, maka tidak mungkin dihindari terjadinya sengketa diantara para pihak yang terlibat. Sengketa muncul dikarenakan berbagai alasan dan masalah yang melatar belakangnya, terutama karena adanya *conflict of interest* diantara para pihak.

Pasal 65 ayat (5) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, yang menyatakan: “*Dalam hal terjadi sengketa terkait transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha yang mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya*”.

Berdasarkan ketentuan dalam pasal 65 ayat (5) di atas, para pihak diberikan kebebasan untuk memilih lembaga penyelesaian sengketa untuk menangani sengketa yang timbul dan transaksi elektronik internasional. Dengan demikian memungkinkan dilakukannya ODR sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang menyangkut aktivitas *online*.

Selain itu, Direktorat Bina Usaha Perdagangan, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, dan Kementerian Perdagangan Republik Indonesia pada Tahun 2011 telah membuat laporan akhir dari naskah akademik Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) Tentang Perdagangan Elektronik (*E-commerce*). Di dalam Bab III Tentang Materi Muatan RPP Perdagangan Elektronik Dan Keterkaitan Dengan Hukum Positif Lain, dalam poin yang

ke 6, mengatur tentang penyelesaian sengketa perdagangan elektronik.

“Penyelesaian Sengketa Elektronik Mekanisme Penyelesaian Sengketa

RPP Perdagangan elektronik akan menitikberatkan kepada mekanisme ADR (*Alternatif Dispute Resolution*), termasuk mediasi, negosiasi, dan arbitrase terhadap semua hubungan yang bersifat privat. Sementara hubungan publik yang akan diarahkan langsung kepada mekanisme pengadilan.

Mekanisme Online Dispute Resolution

... ODR akan diatur sebagai berikut:

1. Pengaturan mengenai Metoda Konsensus
1
Adanya pengaturan mengenai negosiasi yang dilaksanakan secara otomatis (*automated negotiation*) dan negosiasi yang di bantu pihak ketiga (*assisted negotiation*).
2. Pengaturan mengenai Metoda Ajudikatif
Adanya pengaturan mengenai *online* arbitrase, dimana terdapat pihak ketiga yang ditunjuk para pihak yang bersengketa untuk memutus keputusan se cara final melalui metode *online*.”

Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) Perdagangan Elektronik mengatur mengenai mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR). Salah satu terobosan hukum untuk melindungi para pihak dalam transaksi perdagangan elektronik adalah prosedur penyelesaian sengketa secara *online*. Eksistensi tersebut sangat mempengaruhi kekuatan proteksi konsumen secara lebih luas dalam melakukan transaksi.

RPP Perdagangan Elektronik menekankan pentingnya kebebasan mengakses informasi yang jelas dan benar tentang prosedur ODR, peningkatan kemampuan teknikal konsumen, dan pemahaman terhadap keberadaan payung hukum tentang prosedur ODR terkait dengan perdagangan elektronik.

Dengan demikian konsep penyelesaian sengketa melalui sistem *Online Dispute Resolution* berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, dapat

digunakan untuk kedepan sebagai dasar acuan untuk membuat suatu perundang-undangan yang lebih khusus mengenai *Online Dispute Resolution*.

Model Online Dispute Resolution (ODR) di Beberapa Negara (Suatu Perbandingan)

Di beberapa negara di dunia telah menerapkan sistem *Online Dispute Resolution*. Sebagai perbandingannya, dalam penelitian kali ini menggunakan Negara Amerika dan Negara China karena kedua negara tersebut memiliki keunggulan di bidang masing-masing. Negara Amerika unggul dalam kemajuan teknologinya (*HI-tech*), sedangkan Negara China unggul dalam tingkat perdagangan.

Model Online Dispute Resolution di Amerika

Penyelesaian sengketa melalui ODR pada umumnya menjadi salah satu pilihan yang disediakan oleh lembaga ADR. Salah satu lembaga arbitrase di Amerika telah menyediakan layanan penyelesaian sengketa secara *online* (ODR) yaitu *American Arbitration Association* (selanjutnya disebut dengan "AAA"). AAA dibentuk pada tahun 1926 berdasarkan Undang-Undang *Federal Arbitration Act*, AAA memiliki tujuan khusus dalam membantu pengimplementasian arbitrase sebagai "*out-of-court solution*" untuk menyelesaikan suatu sengketa. Misi daripada AAA didedikasikan untuk metode yang efektif, efisien dan ekonomis dari suatu penyelesaian sengketa melalui pendidikan, teknologi, dan layanan yang berorientasi dalam memberikan solusi.

AAA merupakan operator layanan penuh alternatif penyelesaian sengketa, menangani sengketa yang melibatkan, tetapi tidak terbatas pada, pekerjaan, hak kekayaan intelektual, konsumen, teknologi, kesehatan, jasa keuangan, konstruksi, dan konflik perdagangan internasional. Ketika perselisihan timbul, metode ADR, seperti arbitrase, mediasi, pengadilan dan penyelesaian prosedur secara *online* yang lebih efisien dan efektif bisa memberikan jalan keluar lain yang memuaskan para pihak yang terlibat.

Melalui misi yang dimiliki oleh AAA dapat dilihat bahwa AAA mendukung kebutuhan para *e-consumer* dalam menyelesaikan sengketa

melalui fasilitas teknologi. Peran AAA dalam proses penyelesaian sengketa adalah mengelola sengketa dari pengajuan hingga sengketa tersebut terselesaikan. AAA tidak hanya memberikan pelayanan penyelesaian sengketa di Amerika Serikat, namun AAA juga dapat memberikan pelayanan penyelesaian sengketa secara internasional melalui badan yang dimilikinya yaitu *International Centre for Dispute Resolution* (selanjutnya disebut dengan "ICDR"). ICDR didirikan sebagai komponen global daripada AAA dan menyediakan layanan pengelolaan sengketa pada lebih dari 80 (delapan puluh) negara dengan staf yang fasih berbahasa asing dalam 12 (dua belas) bahasa.

AAA sebagai lembaga penyelesaian sengketa internasional, seiring dengan perkembangan global juga telah menunjukkan eksistensinya dalam kemajuan teknologi informasi dengan menyediakan pelayanan penyelesaian sengketa internasional secara *online* atau yang dikenal dengan sebutan ODR. AAA sebagai lembaga yang menyediakan pelayanan ODR, dalam websitenya (www.adr.org) telah menyediakan tools "*Online Services*" yang diperuntukan bagi para pihak yang ingin menyelesaikan sengketa secara *online*. *Online Services* yang disediakan oleh AAA menawarkan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien dengan memberikan pelayanan pengajuan klaim secara *online* melalui pelayanan WebFile pada tools *Online Services* AAA. Selain dapat mengajukan klaim secara *online*, klien dapat melakukan pembayaran, manajemen sengketa secara *online*, mengakses peraturan dan prosedur *online*, pertukaran dokumen secara elektronik, dan memilih pihak netral (dalam mediasi atau arbitrase) untuk menyelesaikan sengketa yang diajukannya.

Pelayanan sengketa secara *online* yang ditawarkan AAA tersebut menunjukkan bahwa AAA memiliki peran dalam melaksanakan ODR. Pada AAA pelaksanaan penyelesaian sengketa alternatif secara *online* dilakukan secara bertahap-tahap, yakni:

- a. dimana pada tahap awal para pihak yang bersengketa harus mendaftarkan diri pada AAA WebFile;
- b. Para pihak dilanjutkan dengan mengisi formulir data diri kedua belah pihak yang bersengketa.
- c. Setelah mendaftarkan diri dan mengisi formulir, maka para pihak yang

bersengketa dapat mengajukan klaim secara *online* kepada AAA melalui surat-menyerurat, *facsimile*, *e-mail* atau cara *online* lainnya.

Dalam hal biaya (*fee*), AAA dengan cukup jelas telah menyediakan dalam websitenya kisaran harga yang akan dibayarkan oleh para pihak sesuai dengan besarnya gugatan yang akan mereka ajukan. Berikut merupakan tabel rincian pembayaran untuk tiap kasus yang didasarkan pada besarnya jumlah gugatan. (https://www.adr.org/aaa/ShowPDF?doc=ADRS_TAGE2031504 diakses pada 11 Juni 2016, Pukul 07.00 WIB.)

Tabel 2.
Standar Biaya (*fee*) Penyelesaian Sengketa melalui American Arbitration Association (AAA)

Standard Fee Schedule			Flexible Fee Schedule			
Amount of Claim	Initial Filing Fee	Final Fee	Amount of Claim	Initial Filing Fee	Processed Fee	Final Fee
Up to \$75,000	\$750	\$600	Up to \$75,000			
\$75,000 to \$150,000	\$1,750	\$1,250	\$75,000 to \$150,000		Only available for claims above \$50,000	
\$150,000 to \$300,000	\$2,650	\$2,000	\$150,000 to \$300,000	\$1,650	\$1,700	\$2,000
\$300,000 to \$500,000	\$4,000	\$3,500	\$300,000 to \$500,000	\$2,000	\$3,000	\$3,500
\$500,000 to \$1,000,000	\$5,000	\$4,100	\$500,000 to \$1,000,000	\$2,500	\$4,300	\$4,200
\$1,000,000 to \$10,000,000	\$7,000	\$7,700	\$1,000,000 to \$10,000,000	\$3,500	\$5,700	\$7,700
\$10,000,000	\$10,000 plus 0.7% of the claim amount above \$10,000,000 up to \$45,000	\$11,500	\$10,000,000	\$5,000	\$10,000 plus 0.7% of the claim amount above \$10,000,000 up to \$45,000	\$12,500
Undetermined Monetary Claims	\$7,000	\$7,700	Undetermined Monetary Claims	\$3,500	\$5,700	\$7,700
Nonmonetary Claims	\$3,250	\$2,500	Nonmonetary Claims	\$2,000	\$1,250	\$2,500
Deficient Filing Fee	\$500		Deficient Filing Fee	\$500		
Additional Party Fees	If there are more than two separately represented parties in the arbitration, an additional 10% of each fee contained in these fee schedules will be charged for each additional separately represented party. However, Additional Party Fees will not exceed 50% of the base fees contained in these fee schedules unless there are more than 10 separately represented parties. See below for additional details.		Additional Party Fees	If there are more than two separately represented parties in the arbitration, an additional 10% of each fee contained in these fee schedules will be charged for each additional separately represented party. However, Additional Party Fees will not exceed 50% of the base fees contained in these fee schedules unless there are more than 10 separately represented parties. See below for additional details.		

Keterangan tabel:

- Merupakan daftar biaya standar dan daftar biaya fleksibel yang akan dikenakan kepada para pihak. Para pihak tinggal mengikuti, berapa biaya (*fee*) yang akan dikenakan untuk tuntutan yang ia ajukan. Biaya yang dikenakan berbeda-beda sesuai dengan kategori tuntutan yakni jumlah tuntutan standar hingga \$10.000.000 sudah ditetapkan per besaran tuntutan. Contoh: Jika nilai tuntutan yang akan diajukan berkisar antara \$75.000 - \$150.000 maka biaya awal yang akan dibayar ialah \$ 1750.
- *Undetermined monetary claims*, merupakan tuntutan berupa nilai uang (moneter) yang nilainya tidak dapat ditentukan atau tidak tetap.
- *Nonmonetary claims*, merupakan tuntutan yang tidak memiliki nilai tunai tetap tetapi nilainya tergantung pada kondisi ekonomi, contohnya asset.

- *Deficient filling fee*, merupakan biaya yang timbul jika terjadi kekurangan biaya di awal pembayaran.
- *Additional Party Fees*, merupakan biaya tambahan yang akan dikenakan apabila dalam arbitrase terdapat lebih dari dua perwakilan yang mewakili pihak secara terpisah.

Berikut adalah salah satu contoh form yang terdapat dalam website www.adr.org yang dapat digunakan oleh para pihak yang ingin mengajukan gugatan. Form ini diperuntukkan bagi sengketa konsumen-bisnis (*consumer to business dispute*) atau sengketa bisnis-bisnis (*business to business dispute*). Tentunya terlebih dahulu para pihak harus memiliki setidaknya e-mail sebagai alat untuk berkomunikasi. Pihak yang mengajukan harus mengisi tanggal, nama pihak yang mengajukan, nama yang mewakili (jika berbeda), jenis bisnis, alamat, kota, negara, telephone, fax, e-mail, kemudian nama dan tanda tangan dari pihak yang mengajukan.

Kemudian dihalaman kedua, pihak yang mengajukan gugatan, harus mengisi pihak tergugat, alamat, email, dan menceritakan sengketa yang terjadi antara para pihak. Penggugat dapat menambahkan halaman yang memuat dokumen-dokumen yang berkaitan dengan sengketa. Kemudian penggugat mengisi berapa besar jumlah tuntutan.

Setelah pengisian selesai, penggugat dan tergugat (para pihak) akan menerima informasi dari AAA, siapa pihak netral yang akan ditunjuk dalam kasus. Kemudian AAA akan menjelaskan tahapan-tahapan untuk memulai kasus tersebut secara *online*.

Model Online Dispute Resolution di China

Penyelesaian sengketa melalui ODR tersebut diselenggarakan oleh *China International Economic and Trade Arbitration Commission* (CIETAC) berdasarkan regulasi mandiri yang dibuatnya yaitu *CIETAC Online Arbitration Rules* (CIETAC OAR). Cietac ODR Center adalah badan khusus yang dibentuk CIETAC untuk melayani penyelesaian sengketa secara *online*, mengembangkan *website* yang dijadikan sebagai media penyelesaian sengketa secara *online*.

CIETAC OAR Article 3

1. *CIETAC accepts case involving economic, trade and other disputes of a*

contractual or no-contractual nature, based on agreement of the parties.

2. *The case referred to in the preceding paragraph include:*

- a. *international or foreign-relate disputes;*
- b. *disputes related to the Hong Kong Special Administrative Region, the Macao Special Administrative Region and the Taiwan region; and*
- c. *domestic disputes.*

Dalam *article 3* diatas, CIETAC menerima permohonan sengketa yang terkait dengan ekonomi, perdagangan, kontraktual, berdasarkan perjanjian para pihak.

Metode penyelesaian sengketa yang digunakan pada arbitrase *online* di CIETAC adalah melalui arbitrase dan mediasi *online*. Akan tetapi, sesuai dengan karakteristik peraturan arbitrase di CIETAC pada umumnya, penyelenggaraan arbitrase dikombinasikan dengan metode konsiliasi baik berdasarkan persetujuan para pihak. Arbiter CIETAC dapat menghentikan upaya konsiliasi apabila para pihak memintanya atau apabila arbiter menilai bahwa usaha konsiliasi akan percuma. Apabila konsiliasi gagal, maka arbiter harus melanjutkan proses arbitrase.

CIETAC OAR Article 8

All documents, notices and written materials in relation to the arbitration may be delivered in person sent by registered mail or express mail, fax, or by any other means considered proper by the Arbitration Court to the arbitral tribunal.

Dalam *article 8* CIETAC OAR, segala dokumen, pemberitahuan, dan bahan tertulis yang berhubungan dengan arbitrase, akan dikirim kepada para pihak melalui *e-mail*, *fax*, atau lainnya yang telah dipertimbangkan pengadilan arbitrase.

Adapun proses Arbitrase *Online* berdasarkan CIETAC *Online Arbitration Rules*:

1. Proses administrasi

- a. Permohonan arbitrase
 - 1) Menyerahkan surat permohonan arbitrase ke sekretariat CIETAC
 - 2) Menyertakan bukti-bukti

3) Melakukan pembayaran, biaya arbitrase dihitung berdasarkan jumlah gugatan yang diajukan pemohon. Biaya arbitrase dimulai dari RMB 4,000 dan untuk arbitrase internasional dikenai biaya permulaan RMB 10,000. (RMB = Renminbi, merupakan mata uang negara China (Chinese Yuan Renminbi). Jika dikonversikan ke mata uang Indonesia (Rupiah) 1 RMB = ± Rp.2000,-)

b. Notifikasi arbitrase

- 1) Dalam waktu 5 hari sejak penerimaan permohonan arbitrase, para pihak akan diberikan notifikasi arbitrase
- 2) Notifikasi arbitrase memberikan informasi mengenai alamat internet dari website dimana para pihak dapat berkonsultasi, *the CIETAC Arbitration Rules and the CIETAC Panel of Arbitrators.*

c. Majelis Arbiter

- 1) Jika arbiter terdiri dari 1 orang, maka dalam waktu 6 hari setelah penerimaan nota arbitrase oleh pihak terakhir, pemohon dan termohon harus secara bersama menunjuk arbiter tunggal atau memercayakan pada ketua pimpinan CIETAC untuk menunjuk arbiter tersebut.
- 2) Jika arbiter lebih dari 1 orang, maka dalam waktu 6 hari setelah penerimaan nota arbitrase, pemohon dan termohon harus masing-masing menunjuk arbiter atau memercayakan pada ketua pimpinan CIETAC untuk menunjuk arbiter tersebut. Dalam waktu 6 hari setelah penerimaan nota arbitrase oleh pihak terakhir, pemohon dan termohon harus secara bersama menunjuk arbiter ketiga atau memercayakan pada ketua pimpinan CIETAC untuk menunjuk arbiter tersebut. Arbiter ketiga tersebut merupakan ketua majelis arbiter.

d. Nota pembelaan dan gugatan balik

Termohon harus menyerahkan nota pembelaan dan bukti-buktinya dalam

waktu 30 hari setelah penerimaan notifikasi arbitrase.

e. Nota Pembelaan Atas Gugatan Balik

Pemohon harus menyerahkan nota pembelaannya atas gugatan balik dari termohon dalam waktu 20 hari sejak penerimaan gugatan balik dari termohon.

2. Proses Persidangan

a. Pemeriksaan sengketa

Dalam hal bukti yang digunakan para pihak dibuat, ditransmisikan, dan disimpan secara elektronik, maka bukti tersebut harus memenuhi kriteria tertentu yang menentukan kekuatan pembuktiannya. Kriteria tersebut meliputi metode pembuatan, penyimpanan, otentikasi bukti, dan kemampuan mempertahankan keutuhan bukti. Selain itu, bukti elektronik yang menggunakan tanda tangan elektronik memiliki kekuatan yang sama dengan dokumen yang ditandatangani secara konvensional.

Jika tidak diperjanjikan lain, maka arbiter memutuskan sengketa berdasarkan dokumen atau alat bukti tertulis saja tanpa pemeriksaan oral. Jika, pemeriksaan diperlukan, maka metode utama yang digunakan adalah *video conference* dan/atau media komunikasi elektronik lainnya. Hal tersebut juga berlaku dalam mediasi *online*.

Jika pemeriksaan oral diselenggarakan, maka bukti harus dihadirkan pada saat pemeriksaan. Bukti tersebut merupakan bukti yang telah dipertukarkan antara para pihak dan tidak ada keberatan atas bukti tersebut sebelum pemeriksaan oral dilakukan.

b. Putusan arbitrase *online*

Putusan dibuat dalam bentuk tertulis dan memuat tanggal dibuatnya putusan, tempat putusan dibuat, serta ditandatangani oleh arbiter dan menggunakan label resmi dari CIETAC.

Penyelenggaraan arbitrase *online* pada CIETAC dibedakan menjadi 3 prosedur yang dapat di pilih oleh para pihak dalam menyelesaikan sengketa di antara

mereka. Perbedaan antara ketiga prosedur tersebut terdapat pada jangka waktu yang diperlukan dan jenis sengketa yang dapat diperiksa.

Tabel. 3
Pilihan prosedur dalam menyelesaikan sengketa melalui CIETAC

Prosedur	Jangka Waktu	Jenis Sengketa
Main	30 days from receipt of the notice of arbitration to submit its Defence (and Counterclaim, if any), the Claimant has 20 days after that to submit its Reply, and the tribunal should make its award within 4 months of its constitution.	Main procedure for all dispute
Summary	15 days, 10 days and 2 months respectively	disputes with a value of more than RMB 100,000 but less than RMB 1,000,000
Expedited	10 days, 5 days and 15 days respectively	disputes with a value of RMB 100,000 or less

Tabel di atas merupakan pilihan prosedur dalam penyelesaian sengketa melalui CIETAC, yakni:

1. *Main*, merupakan pilihan prosedur standar yang digunakan oleh para pihak. Prosedur ini dapat digunakan untuk semua jenis sengketa. Jangka waktu yang digunakan ialah 30 hari sejak diterimanya notifikasi arbitrase untuk memasukkan pembelaan dan tuntutan balasan (jika ada).
2. *Summary*, merupakan pilihan prosedur ringkas yang dapat dipilih oleh para pihak. Prosedur ini menerima sengketa dengan nilai tuntutan lebih dari RMB 100.000 dan kurang dari RMB 1.000.000. Jangka waktu yang digunakan dalam penyelesaian sengketa melalui prosedur ini, berkisar antara 15 hari, 10 hari, hingga 2 bulan berturut-turut.
3. *Expedited*, merupakan pilihan prosedur yang tercepat. Prosedur ini menerima sengketa yang nilaiuntutannya kurang dari RMB 100.000. Jangka waktu yang digunakan dalam penyelesaian sengketa

melalui prosedur ini adalah 5, 10, hingga 15 hari.

Pelajaran Hukum yang Dapat di Adopsi Terkait Penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia

Perkembangan *e-commerce* menjadi salah satu ukuran penting dalam penyelenggaraan *Online Dispute Resolution* (ODR), karena hal ini berakibat secara langsung dalam pemberlakuan ODR sebagai sarana penyelesaian sengketa komersial. Beberapa negara seperti Amerika dan China, telah menjalankan praktik ODR sebagai lembaga penyelesaian sengketa jarak jauh melalui internet. Peraturan dan ketentuan yang jelas dan terperinci sudah terdapat dalam website sehingga memudahkan para pihak untuk lebih mengerti prosedur beracara.

Penerapan ODR ini juga terkait dengan perkembangan ekonomi di suatu negara. Di Indonesia sendiri, perkembangan transaksi *e-commerce* sudah cukup pesat, dilihat dari penggunaan internet, jumlah situs untuk jual beli *online* juga kian marak, hingga transaksi-transaksi lainnya yang menggunakan jaringan internet. Sehingga tidak salah, jika Indonesia kedepan sudah mulai menyiapkan peraturan yang lebih khusus yang menangani ODR.

Indonesia dapat mengambil contoh dari model penyelesaian ODR Amerika dan China (sebagai pembanding) tentang bagaimana tata cara dan tahapan prosedur yang akan di terapkan di Indonesia. Website Amerika, www.adr.org, untuk penyelesaian sengketa *online* ini sudah sistematis, semua *form* yang diperlukan para pihak dapat diunduh secara langsung dari mana saja. Tata cara dan biaya juga sudah diatur dan dapat dilihat secara langsung oleh para pihak. Sama halnya dengan China, www.cietac.org, juga menampilkan hal serupa.

Di Indonesia lembaga yang menangani alternatif penyelesaian sengketa adalah BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia). Apabila para pihak dalam suatu perjanjian atau transaksi bisnis secara tertulis sepakat membawa sengketa yang timbul diantara mereka sehubungan dengan perjanjian atau transaksi bisnis yang bersangkutan ke arbitrase di hadapan Badan Arbitrase Nasional Indonesia (“BANI”), atau menggunakan Peraturan Prosedur BANI, maka

sengketa tersebut diselesaikan dibawah penyelenggaraan BANI berdasarkan Peraturan tersebut, dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan khusus yang disepakati secara tertulis oleh para pihak, sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan undang-undang yang bersifat memaksa dan kebijaksanaan BANI. Penyelesaian sengketa secara damai melalui Arbitrase di BANI dilandasi itikad baik para pihak dengan berlandaskan tata cara kooperatif dan non-konfrontatif.

BANI sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif di Indonesia, dapat ditunjuk sebagai pihak/lembaga alternatif seperti AAA di Amerika dan CIETAC di China. Jika memilih Peraturan Prosedur BANI untuk penyelesaian sengketa, para pihak dalam perjanjian atau sengketa tersebut dianggap sepakat untuk meniadakan proses pemeriksaan perkara melalui Pengadilan Negeri sehubungan dengan perjanjian atau sengketa tersebut, dan akan melaksanakan setiap putusan yang diambil oleh Majelis Arbitrase berdasarkan Peraturan Prosedur BANI, sehingga dapat meminimalisir penyelesaian sengketa bisnis di pengadilan.

Setiap pemberitahuan yang perlu disampaikan berdasarkan Peraturan Prosedur ini, kecuali Majelis menginstruksikan lain, harus disampaikan langsung, melalui kurir, faksimili atau e-mail dan dianggap berlaku pada tanggal diterima atau apabila tanggal penerimaan tidak dapat ditentukan, pada hari setelah penyampaian dimaksud. Jangka waktu yang ditentukan berdasarkan Peraturan Prosedur ini atau perjanjian arbitrase yang bersangkutan, dimulai pada hari setelah tanggal dimana pemberitahuan atau komunikasi dianggap berlaku.

Apabila tanggal berakhirnya suatu pemberitahuan atas batas waktu jatuh pada hari Minggu atau hari libur nasional di Indonesia, maka batas waktu tersebut berakhir pada hari kerja berikutnya setelah hari Minggu atau hari libur tersebut. Kecuali secara tegas disepakati para pihak, pemeriksaan perkara akan diselesaikan dalam waktu paling lama 180 (seratus delapan puluh) hari sejak tanggal Majelis selengkapny terbentuk. Dalam keadaan-keadaan khusus dimana sengketa bersifat sangat kompleks, Majelis berhak memperpanjang batas waktu melalui pemberitahuan kepada para pihak.

Untuk biaya arbitrase yang dikenakan, biaya pendaftaran dikenakan Rp 2.000.000,- (dibayarkan pada saat pendaftaran permohonan arbitrase). Untuk biaya administrasi, biaya pemeriksaan dan biaya arbiter masing-masing untuk konpensi dan rekonpensi dan arbitrator sebagai berikut:

Tabel 4.

Biaya penyelesaian sengketa dalam proses arbitrase di BANI Tahun 2016 (baniarbitration.org/ina/procedures.php)

Claims (Rp)		Costs	
A	Less than	500.000.000	10.0 %
B*)		500.000.000	9.0 %
C*)	1	1.000.000.000	8.0 %
	2	2.500.000.000	7.0 %
	3	5.000.000.000	6.0 %
	4	7.500.000.000	5.0 %
	5	10.000.000.000	4.0 %
	6	12.500.000.000	3.5 %
	7	15.000.000.000	3.2 %
	8	17.500.000.000	3.0 %
	9	20.000.000.000	2.8 %
	10	22.500.000.000	2.6 %
	11	25.000.000.000	2.4 %
	12	27.500.000.000	2.2 %
	13	30.000.000.000	2.0 %
	14	35.000.000.000	1.9 %
	15	40.000.000.000	1.8 %
	16	45.000.000.000	1.7 %
	17	50.000.000.000	1.6 %
	18	60.000.000.000	1.5 %
	19	70.000.000.000	1.4 %
	20	80.000.000.000	1.3 %
	21	90.000.000.000	1.2 %
	22	100.000.000.000	1.1 %
	23	200.000.000.000	1.0 %
	24	300.000.000.000	0.9 %
	25	400.000.000.000	0.8 %
	26	500.000.000.000	0.6 %
D*)	Over	500.000.000.000	0.5 %

*) Untuk Claim yang nilainya lebih besar dari Rp 500.000.000 dan berada diantara angka-angka tersebut penghitungan tarifnya menggunakan interpolasi.

Prosedur arbitrase dimulai dengan pendaftaran dan penyampaian Permohonan Arbitrase oleh pihak yang memulai proses arbitrase ("Pemohon") pada Sekretariat BANI. Dalam Permohonan Arbitrase Pemohon dan dalam Jawaban Termohon atas Permohonan tersebut Termohon dapat menunjuk seorang Arbiter atau menyerahkan penunjukan tersebut kepada Ketua BANI. Permohonan Arbitrase harus disertai pembayaran biaya pendaftaran dan biaya administrasi sesuai dengan ketentuan BANI. Biaya administrasi meliputi biaya administrasi Sekretariat, biaya pemeriksaan perkara dan biaya arbiter serta biaya Sekretaris Majelis.

Apabila pihak ketiga diluar perjanjian arbitrase turut serta dan menggabungkan diri dalam proses penyelesaian sengketa melalui arbitrase seperti yang dimaksud oleh pasal 30 Undang-undang No. 30 Tahun 1999, maka pihak ketiga tersebut wajib untuk membayar biaya

administrasi dan biaya-biaya lainnya sehubungan dengan keikutsertaannya tersebut. Pemeriksaan perkara arbitrase tidak akan dimulai sebelum biaya administrasi dilunasi oleh para pihak sesuai ketentuan BANI.

Berdasarkan uraian di atas, berikut adalah perbandingan antara arbitrase *online* di Amerika dan China dan arbitrase konvensional di Indonesia:

Tabel 5
Perbandingan ODR dan Penyelesaian Sengketa Konvensional di Indonesia

No		Amerika	China	Indonesia
1.	Lemba ga	AAA (American Arbitration Association) www.adr.org	CIETAC (China International Economic and Trade Arbitration Commission) www.cietac.org	BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia) www.baniarbitration.org
2.	Peraturan yang mengatur	Internasional Dispute Resolution Procedures	CIETAC <i>Online</i> Arbitration Rules (CIETAC OAR)	UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
3.	Biaya penyelesaian sengketa	Biaya dilihat dari besarnya nilai gugatan (<i>claim</i>) yang diajukan.	Biaya dilihat dari besarnya nilai gugatan (<i>claim</i>) yang diajukan. Untuk kasus domestic dimulai dari Rp. 800.000,- dan untuk kasus internasional dimulai dari Rp. 2.000.000,-	Untuk pendaftaran Rp. 2.000.000,- dan selanjutnya dihitung berdasarkan besarnya nilai gugatan. Biaya yang tertera dalam tabel juga tidak termasuk biaya pemanggilan, transportasi, akomodasi, dan biaya tambahan jika ada.
4.	Jangka waktu proses penyelesaian	Jangka waktu tergantung dari para pihak merespon	Jangka waktu ditentukan dari pilihan prosedur, yakni Main	Tidak ada ketentuan tegas mengenai jangka waktu.

No		Amerika	China	Indonesia
		notifikasi arbitrase/mediasi. Keputusan akan dibuat tidak lebih dari 60 hari sejak waktu <i>hearing</i> .	(30 hari), Summary (15 – 60 hari), Expedited (10 – 15 hari).	Kecuali secara tegas disepakati para pihak, pemeriksaan perkara akan diselesaikan dalam waktu paling lama 180 (seratus delapan puluh) hari sejak tanggal Majelis selengkapanya terbentuk. Dalam keadaan-keadaan khusus dimana sengketa bersifat sangat kompleks, Majelis berhak memperpanjang batas waktu melalui pemberitahuan kepada para pihak.
5.	Prosedur	Pendaftaran perkara, pemilihan arbiter, pembuatan putusan, penyerahan dokumen, konsolidasi, <i>hearing</i> , permusyawaratan arbitrator, serta pemberitahuan akan adanya putusan dilakukan secara <i>online</i> dan secara <i>form</i> telah disediakan di dalam website. Teknis penyelesaian dilakukan	Pendaftaran perkara, pemilihan arbiter, pembuatan putusan, penyerahan dokumen, permusyawaratan arbitrator, serta pemberitahuan akan adanya putusan dilakukan secara <i>online</i> dan secara <i>form</i> telah disediakan di dalam website. Teknis penyelesaian dilakukan	Prosedur arbitrase dimulai dengan pendaftaran dan penyampaian Permohonan Arbitrase oleh pihak yang memulai proses arbitrase (“Pemohon”) pada Sekretariat BANI. Setelah menerima Permohonan Arbitrase dan dokumen-dokumen

No		Amerika	China	Indonesia
		penyelesaian dilakukan secara <i>online</i> tanpa harus bertatap muka, dengan menggunakan <i>video conferencing</i> , <i>web conference</i> , <i>online chat</i> , dan teknologi informasi lainnya.	secara <i>online</i> tanpa harus bertatap muka, dengan menggunakan <i>video conferencing</i> , <i>web conference</i> , <i>online chat</i> , dan teknologi informasi lainnya.	serta biaya pendaftaran yang disyaratkan, Sekretariat harus mendaftarkan Permohonan itu dalam register BANI.
6.	Pemilihan Pihak netral/arbiter/media tor	Para pihak dapat memilih arbiter, kemudian para pihak akan menerima e-mail (surat elektronik) berupa putusan seorang arbiter terpilih dalam waktu kurang dari 10 hari. (Bambang Sutiyoso, 2008:234)	Dalam waktu 6 hari setelah penerimaan notifikasi arbitrase oleh pihak terakhir, pemohon dan termohon harus menunjuk arbiter tunggal atau mempercayakan pada ketua pimpinan CIETAC untuk menunjuk arbiter.	Arbiter disediakan oleh BANI.
7.	Putusan	Dalam <i>International Dispute Resolution Procedures</i> , yang tertera di dalam website, putusan akan dibuat dalam bentuk tertulis dan bersifat <i>final and binding</i> .	Jika tidak diperjanjikan lain, maka arbiter memutuskan sengketa berdasarkan dokumen tanpa pemeriksaan oral. Jika pemeriksaan oral diselenggarakan, maka bukti harus dipertukarkan antara para pihak tanpa ada keberatan atas bukti	Majelis wajib menetapkan Putusan akhir dalam waktu paling lama 30 hari terhitung sejak ditutupnya persidangan, kecuali Majelis mempertimbangkan bahwa jangka waktu tersebut perlu diperpanjang

No		Amerika	China	Indonesia
			tersebut. Putusan dibuat dalam bentuk tertulis dan memuat tanggal dibuatnya putusan, serta ditandatangani arbiter dan menggunakan label resmi CIETAC.	secukupnya . Putusan bersifat final dan mengikat para pihak. Para pihak menjamin akan langsung melaksanakan Putusan tersebut.

Dari perbandingan tersebut dapat dilihat, bahwa *Online Dispute Resolution* merupakan sarana alternatif penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien. Indonesia saat ini sudah memiliki BANI yang merupakan lembaga untuk berarbitrase. Namun masih banyak hal yang harus dilengkapi agar BANI dapat memuat sistem penyelesaian sengketa secara *online* pula.

Indonesia, khususnya BANI dapat mengadopsi beberapa peraturan dari lembaga AAA dan CIETAC mengenai prosedural berarbitrase secara *online*, kesiapan para arbiter/mediator, kesiapan website pendukung yang memuat tata cara berarbitrase, jangka waktu yang cepat, dan bagaimana cara penyelesaian sengketa bisnis khususnya.

Manfaat Penerapan *Online Dispute Resolution*

Mekanisme penyelesaian sengketa secara *online* membebaskan penentuan dan penggunaan pilihan hukum, kemudian banyak menawarkan efektifitas dan efisiensi yang besar dibandingkan dengan penyelesaian sengketa secara konvensional, khususnya biaya yang terkadang jauh lebih mahal dari proses litigasi dapat diminimalisir.

Penyelesaian sengketa secara *online* atau ODR sendiri serupa dengan alternatif penyelesaian sengketa, hanya saja dalam ODR, pendaftaran perkara, pemilihan arbiter/mediator, pembuatan putusan, penyerahan dokumen, permusyawaratan arbitrator/mediator, serta pemberitahuan akan adanya putusan dilakukan secara *online*.

Dalam situs penyedia jasa *Online Dispute Resolution* (www.odrnews.com), arbitrase

online bekerja seperti di persidangan dimana arbitrator bertindak sebagai hakim yang setelah mendengarkan para pihak dapat menjatuhkan putusan yang bersifat mengikat ataupun tidak mengikat tergantung persetujuan para pihak. (Bambang Sutiyoso, 2008:235) Teknis penyelesaiannya dilakukan secara *online* melalui jaringan internet sehingga para pihak tidak harus bertatap muka secara langsung dengan arbitrator karena dapat menggunakan fasilitas yang telah disediakan oleh penyedia jasa layanan (*provider*) seperti *e-mail*, *video conferencing*, *radio button electronic fund transfer*, *web conference*, *online chat* dan teknologi informasi lainnya. (Fakih Fahmi Mubaraq, 2006:4)

Keuntungan bagi konsumen dan pelaku usaha transaksi *e-commerce* dalam penyelesaian sengketa melalui ODR, antara lain:

1. *Time and Cost Savings*

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

Kecepatan ODR adalah salah satu keuntungan dasarnya. Pihak-pihak dan pihak netral tidak perlu melakukan perjalanan untuk bertemu, mereka tidak perlu ada di waktu yang sama, jangka waktu antara penyerahan dapat singkat, penyelesaian dapat berdasarkan dokumen saja. Selain itu, dikarenakan tidak adanya suatu pertemuan untuk menyelesaikan sengketa, mengingat pada para pihak ini dibatasi jarak yang jauh, maka para pihak dapat menghemat/menyimpan uang (*cost savings*) dikarenakan tidak adanya keperluan akomodasi

untuk saling bertemu dalam penyelesaian sengketa.

2. *Convenience of the Procedure ODR*

ODR menyediakan penggunaan komunikasi yang menggunakan sistem *asynchronous*. Yang dimaksud dengan “Asynchronous” merupakan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang menunjang penyelesaian sengketa melalui ODR dengan memanfaatkan program yang terkendali untuk pengguna tanpa harus menunggu proses dan tidak memakan waktu yang lama. Sistem ini memudahkan para pihak untuk saling bertukar pendapat tanpa harus saling merasa terintimidasi. Biasanya para pihak yang bersengketa enggan melakukan pertemuan dengan pihak lawan, hal ini dikarenakan pada umumnya pihak yang dituntut memiliki perasaan takut akan diintimidasi oleh pihak lawan. Jika para pihak enggan melakukan tatap muka, dapat menghindari pertemuan dengan pihak lawannya. Para pihak dapat menghindarkan diri perasaan takut akan diintimidasi dalam proses. Hal ini merupakan persoalan psikologis.

3. *Selection of The Third Parties*

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

Adanya alasan kurangnya efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang konsensual dan non-adjudikatif, adjudikasi di pengadilan yang seringkali tidak kooperatif karena pertentangan antara teritorialitas pengadilan dan karakter global ruang maya (*cyberspace*), serta penyelesaian sengketa secara *online* (ODR) lebih efektif dan tanpa melihat teritorial, menjadikan penyelesaian sengketa melalui ODR diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar untuk penyelesaian sengketa dalam ruang *cyber*.

Selain prinsip kebebasan memilih cara penyelesaian sengketa, prinsip kebebasan memilih hukum juga menjadi prinsip yang mendasar dalam menyelesaikan sengketa terkait perdagangan. Prinsip ini merupakan sumber di

mana pengadilan akan memutuskan sengketa berdasarkan prinsip keadilan, kepatutan atau kelayakan atas suatu penyelesaian sengketa terkait perdagangan tersebut. Prinsip kebebasan memilih hukum ini tidak mutlak diberikan oleh para pihak. (Yahya Ahmad Zein, 2009: 87)

Kebebasan memilih hukum (*lex cause*) tentunya dibatasi dengan beberapa ketentuan yaitu dalam memilih hukum haruslah hukum yang tidak bertentangan dengan undang-undang atau ketertiban umum, kebebasan tersebut harus dilaksanakan dengan iktikad baik, hanya berlaku untuk hubungan bisnis (kontrak), hanya berlaku dalam bidang hukum bisnis (dagang), tidak berlaku untuk menyelesaikan sengketa tanah, dan tidak untuk menyeludupkan hukum.

Dengan demikian, apabila ODR diterapkan di Indonesia akan memberikan manfaat antara lain: kerahasiaan para pihak terjaga, dapat menumbuhkan etika bisnis bagi pengusaha, adanya kepastian hukum, waktu dan mekanisme yang cepat, murah dan sederhana, pihak netral yang ahli di bidangnya, hubungan para pihak tetap harmonis dan tidak berpihak. ODR juga meletakkan kebebasan masyarakat atau individu khususnya untuk memilih hukum apa yang akan digunakan untuk menyelesaikan sengketa.

Hambatan Penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia

Online Dispute Resolution (ODR) memerlukan pra syarat tertentu agar dapat diterapkan di Indonesia. Namun untuk saat ini, terdapat beberapa kendala yang dapat menghambat ODR dalam penyelesaian sengketa di Indonesia, diantaranya adalah:

1. Aturan hukum belum jelas
Belum adanya aturan hukum untuk mengajukan perkara/sengketa melalui sistem *online*. Akibatnya akan menimbulkan kebingungan bagaimana seharusnya para pihak akan mengajukan gugatan, melalui instrument apa data-data mereka dapat dikirimkan, dan bagaimana perlindungan hukum terhadap kerahasiaan data para pihak. Maka dari itu, perlu adanya penguatan terhadap aturan perundang-undangan terkait dengan ODR ini.

2. Lembaga belum tersedia
 Jika di Amerika sudah terdapat lembaga yang menangani ODR yaitu AAA (*American Arbitration Association*) dan China memiliki CIETAC (*China International Economic and Trade Arbitration Commission*), Indonesia sendiri belum memiliki institusi khusus atau divisi dan sejenisnya baik yang berdiri sendiri ataupun dibawah pengawasan Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) yang menangani secara khusus melalui mekanisme *online*, termasuk mekanisme persidangan. Para pihak boleh mengirimkan dokumen secara tertulis melalui email, tetapi untuk mekanisme sidang secara *online*, penyerahan data *online* yang bisa dibaca secara bersamaan oleh para pihak bersama majelis arbiter ataupun mediator belum dapat dilakukan.

3. Perangkat website yang belum tersedia
 Di Indonesia, belum menyiapkan peraturan, perangkat software, laman khusus atau *website* khusus untuk mengelola sengketa secara *online* seperti yang terdapat di negara Amerika (www.adr.org) dan China (www.cietac.org) misalnya dengan standar keamanan yang ketat. Aspek teknologi dalam keberlakuan ODR juga memegang peranan penting, dimana teknologi berkaitan dengan keamanan dalam pelaksanaan ODR.

Adanya peran penggunaan metode keamanan *Hyper Text Transfer Protocol* (<http>) ditambah *Secure Socket Layer* (SSL) yang mengindikasikan adanya website yang terproteksi dengan logo kunci di bagian layar pengguna, dan hal ini dapat dikombinasikan dengan penggunaan sistem enkripsi tanda tangan elektronik melalui *public key* yang dipegang oleh klien dan server, serta penggunaan *private key* yang dipegang secara eksklusif oleh klien menunjukkan adanya metode keamanan yang dapat digunakan dalam ODR. (Patricia Audrey Rusli janto, 2012:4)

Kekurangan prosedur acara ODR apabila diterapkan di Indonesia adalah tidak adanya perangkat hukum, kelengkapan dan dukungan prosedural yang memadai. Seperti, website yang terintegrasi dengan aplikasi database untuk menampung permohonan yang masuk, daftar arbiter dan peraturan yang diperlukan mengenai

permohonan untuk berarbitrase. Tentunya, sangat diperlukan juga penyediaan *chatting room* dan *bulletin board* yang berbasis *real time audio visual streaming* dan *Content Management System* khusus untuk arbiter/mediator.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa melalui ODR memiliki prospek yang baik dalam upaya untuk menyelesaikan sengketa yang berkaitan dengan aktivitas *online* dilihat dari faktor hukum, potensi, teknologi, bisnis dan sosial, akan tetapi untuk menerapkan ODR tidak semudah yang diharapkan. Beberapa kendala menjadikan hambatan bagi penerapan ODR. Cara mengatasi hambatan-hambatan tersebut dengan disusunnya undang-undang yang baru yang mengatur penerapan ODR dilengkapi dengan infrastruktur telekomunikasi dan sistem keamanan serta lembaga yang menangani perkara secara *online*.

Dari segi sumber daya manusia, masyarakat Indonesia, sudah mulai tercerahkan oleh kehadiran teknologi, terutama internet dan mekanisme penggunaannya. Untuk ahli teknologi informasi (IT) memang pada kenyataannya Indonesia masih sangat membutuhkan, namun pemerintah sudah mengadakan program gratis yang bertujuan meningkatkan sumber daya manusia di Indonesia terkait dengan dunia IT.

Untuk masalah keamanan di dunia maya, Indonesia telah memiliki ID-CERT (*Indonesia-Computer Emergency Response Team*) merupakan sebuah unit untuk melaporkan kasus keamanan. Masalah keamanan ini di luar negeri mulai dikenali dengan munculnya "sendmail worm" (sekitar tahun 1988) yang menghentikan sistem email Internet kala itu. Kemudian dibentuk sebuah Computer Emergency Response Team (CERT). Semenjak itu di negara lain mulai juga dibentuk CERT untuk menjadi tempat pengaduan bagi orang untuk melaporkan masalah keamanan. IDCERT merupakan CERT Indonesia. Sehingga Indonesia sudah memiliki kesiapan untuk menanggapi isu-isu maupun masalah keamanan di dunia maya dan dampak negatifnya.

Selain faktor hukum, faktor non hukum juga menjadi acuan dalam penerapan sistem ODR di Indonesia. ODR yang mengandalkan kepercayaan di antara para pihak ini, dapat ditemukan dalam masyarakat yang demokratis yang memiliki ketaatan pada hukum. Di Indonesia, yang dapat menjadi faktor non

hukum adalah budaya masyarakat. Prinsip dasarnya adalah kekeluargaan dan gotong royong. ODR mengandalkan kebersamaan dan rasa saling percaya diantara para pihak. Oleh karena itu, cocok dengan tradisi Indonesia, sehingga kemungkinan penerapannya bisa dilakukan.

KESIMPULAN

Prospek penerapan ODR disamping dalam rangka pembaharuan hukum di bidang transaksi elektronik juga berkaitan dengan upaya menciptakan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa *online* di Indonesia. Penyelesaian sengketa secara *online* atau ODR 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, dan adanya faktor psikologis. Selain itu, faktor non hukum juga menjadi acuan dalam penerapan sistem ODR di Indonesia.

ODR yang mengandalkan kepercayaan di antara para pihak ini, dapat ditemukan dalam masyarakat yang demokratis yang memiliki ketaatan pada hukum. Di Indonesia, yang dapat menjadi faktor non hukum adalah budaya masyarakat. Prinsip dasarnya adalah kekeluargaan dan gotong royong. ODR mengandalkan kebersamaan dan rasa saling percaya diantara para pihak. Oleh karena itu, cocok dengan tradisi Indonesia, sehingga kemungkinan penerapannya bisa dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa ODR memiliki peluang untuk dapat diterapkan di Indonesia. Sedangkan yang menjadi hambatan ODR apabila diterapkan di Indonesia adalah belum adanya seperangkat kelengkapan regulasi/peraturan, dukungan prosedural, infrastruktur, dan institusi.

Berdasarkan uraian mengenai prospek penerapan ODR di Indonesia, Perundang-Undangan di Indonesia telah memberikan alasan yang jelas bahwa ODR sangat dimungkinkan dilaksanakan di Indonesia, namun demikian yang harus ditelaah lebih seksama adalah mengenai mekanisme ODR itu sendiri, sehingga alangkah baiknya jika pemerintah membuat suatu regulasi yang baru yang secara khusus mengatur tentang ODR atau merevisi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 dan

menambahkan pasal yang berkaitan dengan ODR. Dan segera mensahkan Naskah laporan akademik Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Elektronik yang mengatur mengenai ODR dengan penambahan aturan tentang bagaimana tata cara mengajukan, biaya, hingga teknis pelaksanaan, untuk mengisi kekosongan hukum mengenai penyelesaian sengketa secara *online* demi memberikan kepastian hukum.

Kepada Pemerintah untuk menyediakan lembaga yang dapat menangani penyelesaian sengketa secara *online* untuk menangani penyelesaian sengketa secara *online* karena tidak menutup kemungkinan nantinya akan timbul sengketa *online*. ODR belum memiliki payung hukum positif di Indonesia dimana pengarahannya pengaturan ODR sebaiknya ditempatkan di bawah koordinasi BANI sebagai pihak yang memiliki kewenangan melakukan ADR di Indonesia.

Diperlukan peningkatan akan kualitas infrastruktur jaringan internet dan telekomunikasi serta tenaga ahli yang berkompeten dalam bahasa dan bidang teknologi, guna membawa Indonesia lebih siap dalam menyelesaikan sengketa khususnya sengketa bisnis secara *online*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Cakrawala, Andi Julia. (2015). Penerapan Konsep Hukum Arbitrase Online Di Indonesia. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Gilarso, T. (2004). Pengantar Ilmu Ekonomi Makro. Yogyakarta: Kanisius.
- Kusumaatmadja, Mochtar. (1986). Pembinaan Hukum Dalam Rangka Pembangunan Nasional. Bandung: Binacipta.
- Marzuki, Peter Mahmud. (2011). Penelitian Hukum, Edisi I, Cetakan 7. Jakarta: Kencana.
- Ramli, Ahmad M. (2006). Cyber Law dan Haki dalam Sistem Hukum Indonesia. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sanusi, Arsyad. (2001). E-Commerce Hukum dan Solusinya. Jakarta: PT. Mizan Grafika Sarana.

Soekanto, Soerjono. (1993). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Zein, Yahya Ahmad. (2009). *Kontrak Elektronik dan Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce dalam Transaksi Nasional dan Internasional*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Artikel Jurnal

Chandra, Adel. (2014). "Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui *Online Dispute Resolution* (ODR) Kaitan Dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008." *Jurnal Ilmu Komputer*, 10 (2).

Sutiyoso, Bambang. (2008). "Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui *Online Dispute Resolution* dan Pemberlakuannya di Indonesia." *Mimbar Hukum*, 20 (2).

Mubarok, Fakhri Fahmi. (2006). "Tinjauan Hukum Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Arbitrase *Online* Berdasarkan UU No. 30 Tahun 1999." *Makalah*, Yogyakarta: Fakultas Hukum UII.

Internet

American Arbitration Association. (2015). "AAA Mission and Principles." Diakses 14 Maret 2016, dari:
URL:<https://www.adr.org/aaa/faces/s/about/mission>

American Arbitration Association. (2015). "About the American Arbitration Association (AAA) and the International Centre for Dispute Resolution (ICDR)." Diakses 14 Maret 2016, dari:
URL:
<https://www.adr.org/aaa/faces/s/about>

American Arbitration Association. (2015). "AAA WebFile." Diakses 14 Maret 2016, dari:
URL:
<https://www.adr.org/aaa/faces/services/disputeresolutionservices/onlineservices>

"Peraturan Prosedur Arbitrase Badan Arbitrase Nasional Indonesia." Diakses dari :
<http://www.baniarbitration.org/ina/procedures.php> diakses 11 Juni 2016.

"Statistik APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia)." Diakses 07 Juli 2015, dari:

<http://www.apjii.or.id/v2/index.php/read/page/halamandata/9/statistik.html>

Utama, Meria. (2011). "Arbitrase Selesaikan Sengketa Dengan Cepat." Diakses 04 Januari 2016, dari:
www.fh.unsri.ac.id/index.php/posting/48

Wahyudi, Reza. (2014). "Indonesia Butuh Banyak "Polisi Internet"." Diakses 22 Maret 2016 dari :
http://tekno.kompas.com/read/2014/10/18/10320017/Indonesia.Butuh.Banyak.Polisi.Internet.?/tum_source=RD&utm_medium=box&utm_campaign=Kaitrd