



Vol.1 No.1, Maret 2022, Hal. 27 – 42

## Online Dispute Resolution

**Muhammad Nur Udpa**

Kementerian Dalam Negeri

Corresponding Author [udpamuhammadnur@gmail.com](mailto:udpamuhammadnur@gmail.com)

### Abstrak

Sistem penyelesaian sengketa formal dianggap perlu dikembangkan dengan mempertimbangkan tumbuhnya internet di berbagai arah baru. Eksistensi ODR pada tahun 2020 serta dampak dari COVID 19, seyogyanya menjadi pemicu semakin tingginya penggunaan ODR dalam penyelesaian sengketa. Namun, penyelesaian sengketa melalui Online Dispute Resolution hingga saat ini masih dianggap hal yang baru bagi pelaku bisnis. ODR dianggap belum memiliki kepastian hukum atas eksistensinya. Hal tersebut menjadi dasar penulis untuk membahas terkait dampak Online Dispute Resolution atas perubahan penyelesaian sengketa di Indonesia. Adapun hasil dari penulisan ini yaitu menegaskan bahwa ODR merupakan sebuah langkah maju menyikapi semakin pesatnya perkembangan teknologi dan semakin banyaknya sengketa-perdata yang memerlukan penyelesaian sengketa berbasis teknologi. Namun, Indonesia memerlukan beberapa pembenahan khususnya pada regulasi yang akan menjadi dasar hukum dilaksanakannya ODR di Indonesia. Serta pengembangan teknologi ODR yang nantinya digunakan BANI dalam penyelesaian sengketa online.

**Kata Kunci :** ODR ; TIK;Penyelesaian Sengketa

### Abstract

It is deemed necessary to develop a formal dispute resolution system taking into account the growth of the internet in various new directions. The existence of ODR in 2020 and the impact of COVID 19 should trigger increased use of ODR in dispute resolution. However, dispute resolution through Online Dispute Resolution is currently still considered something new for business people. ODR is considered to have no legal certainty regarding its existence. This is the basis for the author to discuss the impact of Online Dispute Resolution on changes in dispute resolution in Indonesia. The results of this writing emphasize that ODR is a step forward in responding to the increasingly rapid development of technology and the increasing number of civil disputes that require technology-based

dispute resolution. However, Indonesia needs several improvements, especially in regulations which will become the legal basis for implementing ODR in Indonesia. As well as developing ODR technology which BANI will later use in online dispute resolution.

**Keywords** : ODR; ICT; Dispute Resolution

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan pasar *e-commerce* terbesar di Asia Tenggara. Berdasarkan data *Wearesocial* dan *Hootsuite*, sekitar 90% pengguna internet di Indonesia pernah berbelanja secara *online*. Pada tahun 2019, nilai kapitalisasi pasar *e-commerce* di Indonesia mencapai USD 21 miliar atau sekitar Rp 294 triliun. Berdasarkan laporan McKinsey, industri *e-commerce* di Indonesia diprediksi akan mencapai nilai USD 40 miliar pada tahun 2022. Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi pesatnya perkembangan *e-commerce* di Indonesia. Salah satu faktornya yaitu tingkat penetrasi internet dan pengguna perangkat *mobile* yang terus meningkat, memungkinkan lebih banyak orang untuk mengakses berbagai *platform* belanja *online*, mulai dari *website* toko *online*, aplikasi *marketplace*, media sosial, dan banyak lagi ([www.sirclo.com](http://www.sirclo.com), diakses tanggal 3 Januari 2022 ).

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJI) mengumumkan data hasil survei tahun 2017 yang menunjukkan pengguna internet mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu mengalami peningkatan sekitar 54,68 persen atau setara dengan 143,26 juta user melalui berbagai perangkat.

Berdasarkan data tersebut diperkirakan 30% dari pengguna internet di Indonesia melakukan perdagangan secara elektronik (*e-commerce*) maka angka yang muncul yaitu ±43 juta pengguna akan melakukan transaksi perdagangan secara elektronik di Indonesia. Berdasarkan data tersebut dan memperkirakan jika terjadi sekitar 10% transaksi elektronik yang berpeluang berakhir sengketa, maka kurang lebih terjadi 4,3 juta kasus sengketa yang muncul dan perlu diselesaikan dengan cepat, efektif dan efisien dengan pertimbangan bahwa pihak yang

bersengketa dipisahkan oleh letak geografis yang cukup jauh (<httpwww.jawapos.com>, diakses tanggal 3 Januari 2022 ).

Sengketa perdagangan yang dilaksanakan secara elektronik menimbulkan pemikiran terkait solusi dalam menyelesaikan sengketa yang melalui media internet yang dikenal dengan *Online Dispute Resolution (ODR)*. *ODR* merupakan bentuk lain dari *ADR*. Adapun perbedaan keduanya yaitu *ADR* adalah suatu bentuk penyelesaian sengketa yang mempertemukan hukum dan ekonomi/manajemen sedangkan *ODR* adalah penyelesaian sengketa dengan memadukan antara hukum, ekonomi/manajemen dan teknologi.

Seyogyanya alternatif penyelesaian sengketa dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi secara *online* telah mendapatkan perhatian khusus sejak tahun 1996. *The National Center for Automated Information Research (NCAIR)* mensponsori konferensi pertama yang ditujukan untuk *Online Dispute Resolution (ODR)* dan pendanaan dari *NCAIR* meluncurkan proyek *ODR* pertama yang signifikan, *Virtual Magistrate, The online Ombuds Office at the University of Massachusetts and a family* pada tahun 1996. Sistem penyelesaian sengketa formal dianggap perlu dikembangkan dengan mempertimbangkan tumbuhnya internet di berbagai arah baru. Eksistensi *ODR* pada tahun 2020 serta dampak dari COVID 19, seyogyanya menjadi pemicu semakin tingginya penggunaan *ODR* dalam penyelesaian sengketa.

Namun, penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution* hingga saat ini masih dianggap hal yang baru bagi pelaku bisnis. *ODR* dianggap belum memiliki kepastian hukum atas eksistensinya. Hingga tahun 2020, organisasi internasional yang mewadahi perdagangan internasional dan sengketa perdagangan internasional belum secara maksimal melahirkan kesepakatan dalam memberikan kepastian hukum. Hingga saat ini, konvensi internasional yang mewadahi secara khusus *ecommerce* yaitu *United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL) Model Law on E-Commerce*. Sedangkan kepastian hukum *ODR* diatur dalam *UNCITRAL Technical Notes 2016*.

Walaupun Indonesia telah memberikan kepastian hukum atas pelaksanaan kontrak berbasis elektronik dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE). Namun, Indonesia hingga saat ini belum memberikan regulasi yang kapabel terhadap pelaksanaan Online Dispute Resolution sebagai salah satu upaya dalam membangun kepercayaan pelaku bisnis pengguna e-commerce (Jurnal Renaissance, hlm. 77).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif yang memiliki beberapa metode dalam hal pengumpulan data. Akan tetapi dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dengan sumber bahan hukum yang berupa bahan hukum primer.

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengangkat sebuah permasalahan yaitu sejauhmanakah *Online Dispute Resolution* memberikan dampak perubahan dalam penyelesaian sengketa?

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

UNCITRAL *Technical Notes on Online Dispute Resolution* 2016 mendefinisikan ODR sebagai sistem penyelesaian sengketa melalui *platform* berbasis teknologi informasi dan memfasilitasi penggunaan komunikasi secara elektronik dan teknologi. ODR dalam pelaksanaannya menggunakan sebuah teknologi *online* yang dikelola oleh perangkat lunak otomatis. Teknologi yang digunakan dalam ODR berfungsi untuk menggantikan atau mendukung proses penyelesaian sengketa. Contohnya yaitu kemudahan komunikasi antar para pihak yang terlibat hingga proses pengarsipan berkas-berkas penyelesaian sengketa yang dilaksanakan secara *online*. Teknologi ODR dikenal dengan istilah *The Four Party* (diartikan penulis sebagai pihak keempat yang menyediakan teknologi informasi yang akan digunakan oleh lembaga alternatif

penyelesaian sengketa), istilah tersebut menggaris bawahi fakta bahwa teknologi dalam ODR tidak hanya sekedar perangkat lunak. Teknologi tersebut membentuk prosedur penyelesaian sengketa, dimulai dengan menghadirkan komunikasi yang efektif antar para pihak selama proses penyelesaian sengketa hingga pengambilan keputusan dalam menyelesaikan sengketa. Empat aspek teknologi dalam ODR yaitu *media richness, communication synchronicity, interface design, dan software agency*. Oleh sebab itu, menurut penulis semakin canggih Teknologi informasi yang digunakan dalam ODR menjadi tolak ukur efektivitas dan keadilan selama proses pelaksanaan penyelesaian sengketa.

Berbeda dengan UNCITRAL yang memfokuskan ODR tanpa pertemuan langsung, *American Bar Association (ABA)* beranggapan berbeda ([www.business-law.binus.ac.id](http://www.business-law.binus.ac.id) , diakses tanggal 05 Januari 2022).

*“Online Dispute Resolution can involve the parties in mediation, arbitration, and negotiation. The parties may use the Internet and web-based technology in a variety of ways. Online Dispute Resolution can be done entirely on the Internet, or “online,” through e-mail, video conferencing, or both. The parties can also meet in person, or “offline.” Sometimes, combinations of “online” and “off-line” methods are used in Online Dispute Resolution. Some e-commerce companies provide Online Dispute Resolution as a service to customers.”*

ODR dapat pula dilakukan melalui proses online secara keseluruhan atau penggabungan antara *online* dan *offline*. Lahir sebagai salah satu bentuk manifestasi Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK), ODR digadang memberikan lebih banyak benefit dalam penyelesaian sengketa yang lahir dari benturan kepentingan dalam dunia *cyber*, terutama *e-commerce*. TIK yang memungkinkan distribusi barang dan jasa menjadi lebih luas menyentuh bagian manapun di dunia selama terkoneksi internet, menumbuhkan pasar-pasar baru yang mempertemukan pelaku usaha dan konsumen dalam ruang maya,

melewati batas-batas negara (*cross border*). Sehingga sengketa yang timbul mungkin saja melibatkan pihak-pihak dalam ruang dan teritorial yang berbeda. Dalam situasi tersebut, ODR dianggap memberikan keuntungan dibandingkan penyelesaian sengketa secara litigasi maupun non-litigasi berupa Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS), terutama dari sisi efisiensi waktu dan biaya ([www.business-law.binus.ac.id](http://www.business-law.binus.ac.id) , diakses tanggal 05 Januari 2022).

Bahkan sengketa yang dapat diselesaikan diberbagai negara memiliki cakupan yang luas. ODR dapat menyelesaikan sengketa tunggal maupun multi sengketa, distributif dan intergratif, sederhana dan kompleks, bernilai tinggi dan bernilai rendah, berasal dari *online* maupun *offline*, sengketa domain, e-niaga, perlindungan konsumen, kontrak, tenaga kerja, asuransi, bisnis, hingga sengketa berkaitan dengan keluarga, lalu lintas, dan sengketa pajak. Sedangkan di Indonesia ruang lingkup penyelesaian sengketa yang dapat ditangani oleh lembaga arbitrase dikhususkan hanya pada sengketa perdagangan dan mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undang di Indonesia dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa. Berdasarkan Pasal 1 poin 1 UU Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan, Perdagangan adalah tatanan kegiatan yang terkait dengan transaksi barang dan/atau jasa di dalam negeri dan melampaui batas wilayah negara dengan tujuan pengalihan hak atas barang dan/atau jasa untuk memperoleh imbalan atau kompensasi. Ruang lingkup sengketa yang dapat diselesaikan oleh lembaga arbitrase sangat sempit jika dibandingkan dengan ruang lingkup sengketa lembaga arbitrase di negara lainnya.

ODR dapat merujuk pada perselisihan yang muncul di ranah *online* (yaitu resolusi perselisihan *online*) atau sebagai alternatif untuk perselisihan yang muncul secara *offline*, tetapi karena berbagai alasan sehingga menggunakan internet untuk membantu menyelesaikan perselisihan (yaitu penyelesaian perselisihan *offline, online*). Terdapat perbedaan antara sistem ODR “hibrid” yang memanfaatkan manusia dan teknologi dan sistem ODR mandiri yang sepenuhnya bergantung pada perangkat lunak. Tinjauan 2004 terhadap literatur ODR menyimpulkan

bahwa terdapat berbagai prosedur yang diklaim sebagai *ODR* yaitu (Summer Research Scholarship Programme, diakses\_05 Januari 2022):

*“Blind bidding, automated negotiation, automated settlement systems, assisted negotiation, mediation, online consumer advocacy and complaint, complaint assistance, software-based or automated mediation, facilitative mediation, conciliation, consumer schemes, consumer complaint boards, ombudsmen, med-arb for consumers, jury proceedings, arbitration, non-binding evaluation, non-binding arbitration, automated arbitration, mock trials, and credit-card charge backs.”*

Menurut penulis ruang lingkup cakupan *ODR* merupakan salah satu hal utama yang patut untuk dibahas. Ruang lingkup penyelesaian sengketa, yang dapat diselesaikan oleh *ODR* dari masa ke masa mencakup perikatan yang timbul baik dari perspektif *online* maupun *offline*, dianggap penulis dapat mengaburkan prosedur penyelesaian sengketa dan berakibat pada tidak berkembangnya konsep beracara *ODR*. Hal tersebut didasarkan, bahwa saat ini semakin banyak inovasi dalam hubungan perikatan antar kedua belah pihak melalui *e-commerce*. Contohnya saja, saat ini mulai berkembang *smart contracts* yang mengedepankan inovasi jenis kontrak baru. *Smart contracts* yang tidak lagi dituangkan dalam bentuk kalimat baku, tapi dituangkan dalam bentuk kode-kode komputer. Oleh sebab itu, penulis berpendapat bahwa transaksi *online* dan *offline* tentunya memiliki beberapa indikator yang berbeda. Contohnya, kekuatan hukum mengikat dari perikatan (Perikatan yang dimaksud adalah timbul melalui kontrak *online* maupun perikatan dari sebuah kesepakatan atas tindakan penawaran (*offer*), pernyataan kehendak (*expression of will*), penerimaan (*acceptance*), pertimbangan (*consideration*), dan atau negosiasi (*bargained for exchange*) melalui media elektronik) yang timbul dari kedua belah pihak yang bersengketa pada transaksi *online*. Perikatan melalui transaksi *online* yang berujung perselisihan membutuhkan bukti-bukti untuk menentukan pihak yang dinyatakan menang. Bukti yang dapat ditemukan dalam sebuah transaksi *online* tentunya bersifat digital.

Contohnya kontrak elektronik, tanda tangan elektronik, informasi elektronik (UU ITE, Pasal 1 Ayat 1).

Karakter *online* dalam penyelesaian sengketa *ODR* memang masih menjadi perdebatan oleh beberapa pakar hukum. Cakupan *online* dalam penyelesaian sengketa tersebut sangat abstrak. Suatu penyelesaian sengketa masuk dalam kategori *ODR* cukup dengan ketentuan sederhana. Penyelesaian sengketa dengan menggunakan fasilitas sistem elektronik (contohnya *email*) telah dianggap sebagai *Online Dispute Resolution*. Cakupan penyelesaian sengketa melalui jalur *online* sepatutnya tidak hanya melihat dari media yang digunakan dalam menyelesaikan sengketa. Sebab, menurut penulis, hal tersebut hanyalah Alternatif Penyelesaian Sengketa tradisional yang menggunakan teknologi. Sepatutnya, *Online Dispute Resolution* mempertimbangkan pula sengketa yang dapat diselesaikan. Sengketa tersebut lahir karena sebuah perikatan yang terhubung oleh media elektronik atau sistem elektronik, dan atau menerapkan informasi elektronik dalam perikatan tersebut.

Berdasarkan pendapat tersebut, penulis menganggap perlu untuk membagi kategori penyelesaian sengketa secara *online* dengan mempertimbangkan cakupan perikatan yang dijalin oleh kedua belah pihak (*online* maupun *offline*). Adapun kategori tersebut yaitu :

1. Penyelesaian sengketa alternatif *online* secara sempurna. Penyelesaian sengketa ini hanya mencakup sengketa dengan karakter yaitu
  - a. Terdapatnya kontrak dagang baik berupa *e-contract* atau kontrak yang disepakati melalui sistem elektronik.
  - b. Pelaksanaan kontrak dilakukan melalui media internet;
  - c. Pembuatan hingga pelaksanaan kontrak tidak memerlukan kehadiran fisik (*faceless*);
  - d. Kontrak dilaksanakan dengan menggunakan jaringan publik;
  - e. Pembuatan kontrak hingga pelaksanaan prestasi dari kontrak tersebut dapat melampaui batas yurisdiksi nasional, hingga dapat menghilangkan sekat-sekat negara (*borderless*);



2. Penyelesaian sengketa alternatif secara sebagian. Penyelesaian sengketa ini mencakup sengketa yang diakibatkan oleh perikatan secara langsung (*offline*) namun dalam penyelesaiannya mengalami kendala keterbatasan sehingga dianggap perlu untuk menyelesaikan sengketa tersebut melalui jalur *online*. Penyelesaian sengketa ini bertujuan untuk menghemat biaya, waktu, dan atau keterbatasan kesempatan bertemu secara langsung oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Berdasarkan pembagian tersebut, akan memudahkan menentukan prosedur penyelesaian sengketa secara online, menentukan para pihak yang akan menjadi penengah dalam menyelesaikan sengketa, maupun menentukan kekuatan hukum dari hasil keputusan dari penyelesaian sengketa *online*.

Alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan berbasis *Online (Online Dispute Resolution)* di Indonesia menurut penulis belumlah dilaksanakan secara maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan minimnya kepastian hukum atas penyelesaian sengketa dengan menggunakan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi sebagai metode dalam menyelesaikan sengketa hanya dapat ditemukan pada Pasal 4 Peraturan dan Prosedur Arbitrase Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Pasal 4 mengatur bahwa pihak yang mengajukan permohonan arbitrase wajib mencantumkan faksimili dan *email* sebagai salah satu media komunikasi. Setiap pemberitahuan yang perlu disampaikan berdasarkan peraturan dan prosedur BANI akan disampaikan langsung melalui kurir, faksimili, atau *email*. BANI sesungguhnya telah mengakui dokumen-dokumen yang dibuat dan/atau dikirimkan secara elektronik sebagai dokumen yang dapat dijadikan sebagai bukti dalam arbitrase. Hal tersebut tertuang didalam definisi dokumen Peraturan dan Prosedur Arbitrase BANI.

Pada dasarnya ada empat fase dalam pengembangan resolusi sengketa *online* (ODR). Pertama, yang berlangsung dari tahun 1990 hingga 1996, dikenal sebagai tahap amatir di mana solusi elektronik

berada dalam periode pengujian. Pada tahun-tahun berikutnya (1997-1998), ODR berkembang secara dinamis dan portal web komersial pertama yang menawarkan layanan di area ini didirikan. Fase berikutnya (bisnis) berlangsung dari 1999 hingga 2000. Mengingat periode perkembangan ekonomi yang menguntungkan, terutama dalam layanan Teknologi Informasi, banyak perusahaan memulai proyek berdasarkan penyelesaian sengketa elektronik, tetapi sejumlah besar tidak lagi beroperasi di pasar. Tahun 2001 menandai dimulainya fase kelembagaan, di mana teknik ODR diperkenalkan ke lembaga-lembaga seperti pengadilan dan otoritas administrasi (Journal International Comparative Jurisprudence, diakses 05 Januari 2022). Berdasarkan kepastian hukum di Indonesia serta fase dalam pengembangan sengketa *online*, menurut Penulis penggunaan teknologi informasi yang tertuang dalam Peraturan dan Prosedur Arbitrase BANI tidak dapat dikatakan sebagai *Online Dispute Resolution* secara sempurna. Sebab menurut Penulis, penyelesaian sengketa tidak hanya dengan menghadirkan teknologi didalam proses penyelesaian sengketa. Namun, ODR berkewajiban untuk menciptakan kondisi yang efektif dan adil dalam proses penyelesaian sengketa secara *online*. Penyelesaian yang tidak mempertemukan para pihak secara langsung (bertatap muka langsung) tentunya harus mempertimbangkan efektivitas dan keadilan.

Penulis memberikan contoh negara Jepang atas inovasinya dalam meningkatkan pelayanan penyelesaian sengketa alternatif di negaranya. *Japan International Dispute Resolution Center (JIDRC)* dalam menyikapi COVID 19 menyediakan fitur terbaru dalam proses penyelesaian sengketa yaitu *virtual hearing*. JIDRC mengambil langkah cepat dengan memfasilitasi sidang virtual yang terhubung dengan lembaga arbitrase atau pihak lain dari JIDRC-Tokyo atau JIDRC-Osaka. JIDRC-Tokyo dan Osaka didukung dengan perlengkapan canggih dalam pelaksanaan *virtual hearing* selain ketersediaan komputer dan tablet JIDRC pula menyediakan beberapa teknologi lainnya yaitu :

- a) Sistem Video Konfrensi yang cocok dengan pelaksanaan *virtual hearing*. Adapun platform yang sering digunakan yaitu zoom, webe,

dan Teams. Seluruh penggunaan dan pengaturan aplikasi tersebut akan didampingi oleh staf JIDRC.

- b) Layanan *wifi* dengan tujuan untuk menjamin transmisi serta penerimaan gambar dan suara selama prosedur *virtual hearing*
- c) Penggunaan layanan *skrip real time*
- d) Penggunaan layanan interpretasi simultan

Selain teknologi tersebut, JIDRC menyediakan *hearing rooms* dan *breakout rooms* yang cocok digunakan dalam sidang arbitrase dan mediasi internasional. Namun, Mireze Philippe beranggapan bahwa *virtual hearing* tidaklah sama dengan sengketa *Online* (ODR). Penggunaan teknologi untuk mengadakan dengar pendapat dari jarak jauh dimaksudkan untuk menghubungkan orang-orang, memberikan kesempatan untuk menggantikan dunia nyata, ruang *offline*, yang mungkin tidak tersedia bagi mereka akibat berbagai alasan tertentu (seperti kesulitan untuk berpergian, sakit, dan lain-lain) dengan hadirnya ruang *online*. Namun, hal tersebut tidak dapat dikatakan sebagai ODR. ODR terdiri dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk negosiasi, mediasi, arbitrase, *conduct proceeding*, dan menyelesaikan perselisihan secara eksklusif. Ketika *platform* yang digunakan memberikan kontribusi yang signifikan untuk menyelesaikan perselisihan, resolusi online tersebut setara dengan ODR. Beberapa contoh prosedur mediasi yang dilaksanakan secara eksklusif yaitu *SeeYouOutofCourt* yang digunakan Graham Ross untuk mediasinya (<http://arbitrationblog.kluwerarbitration.com> , diakses 5 Januari 2022). Oleh sebab itu, Penulis beranggapan bahwa suatu lembaga penyelesaian sengketa dapat dikategorikan kedalam ODR ketika memenuhi beberapa unsur dibawah ini yaitu

- a. Menggunakan teknologi informasi dalam melaksanakan proses penyelesaian sengketa (dimulai dari pengajuan penyelesaian melalui ODR, persidangan, hingga lahirnya sebuah putusan ODR)
- b. Menggunakan komunikasi secara elektronik sejak proses pengajuan permohonan arbitrase hingga ditetapkannya putusan arbitrase

- c. Proses penyelesaian sengketa tidak memerlukan kehadiran fisik (*faceless*); dan
- d. Mengakui dokumen elektronik sebagai bukti dalam arbitrase.

Berdasarkan unsur-unsur tersebut, Penulis menekankan bahwa ODR tidak hanya sekedar menghadirkan teknologi. Namun, ODR wajib menciptakan kondisi *impartiality* (ketidakberpihakan), *independence* (kemandirian), *efficiency* (efisiensi), *effectiveness* (efektivitas), *due process* (proses hukum), *fairness* (keadilan), *accountability* (akuntabilitas), dan *transparency* (transparansi) melalui kehadiran teknologi.

Matthewn Croagh menyebutkan beberapa metode yang umumnya digunakan dalam proses penyelesaian sengketa melalui ODR yaitu sebagai berikut (International Arbitration Report Norton Rose Fullbright-Issue, 2017) :

a. *E-Hearing*

*E-hearing* atau diartikan sebagai pendengaran tanpa kertas merupakan sebuah metode ruang dengar dengan menyediakan teknologi digital didalamnya. Teknologi digital digunakan untuk menghilangkan kebutuhan akan materi *hard copy*. Pada umumnya ruang dengar dilengkapi dengan layar komputer (*content screen*) untuk menampilkan dokumen elektronik dari alat bantu dengar elektronik. Setiap anggota pengadilan, setiap saksi, dan masing-masing pihak (dan perwakilan hukum mereka) memiliki setidaknya satu layar di depan mereka. Sebagai dokumen yang dirujuk oleh penasihat atau pengadilan, operator pusat (hadir di ruang sidang) menempatkan dokumen itu di database *Online Review Bundle* (ORB) dan menampilkannya secara bersamaan di semua layar konten. Layar konten tambahan dapat ditambahkan, termasuk di lokasi off-site yang jauh, jika diperlukan oleh pihak-pihak. Bersamaan dengan itu, bukti atau kiriman juga dapat diberikan melalui tautan video.

b. *Online Review Bunde (ORB)*

ORB atau diartikan sebagai bundel dengar elektronik atau buku dengar elektronik merupakan sebuah platform elektronik yang memungkinkan sekumpulan dokumen bersama untuk diakses secara online oleh para pihak, perwakilan hukum mereka dan majelis arbitrase. ORB dapat dikelola oleh penyedia layanan milik pihak ketiga atau oleh pengadilan itu sendiri (lebih sering, asisten arbitrase), dan dapat diatur berdasarkan masalah atau kategori. Beberapa platform ORB menawarkan database online pribadi tambahan untuk masing-masing pihak, dimana dokumen dapat diasingkan secara rahasia dari pihak lain dan pengadilan kecuali dan sampai mereka diminta untuk dirilis (misalnya untuk pemeriksaan silang).

c. *Video Link*

Transmisi langsung data video dan audio antara lokasi yang berbeda, menggunakan komputer dan jaringan internet.

d. *Real time transcript*

Umpan langsung dari transkrip pendengaran, dapat diakses secara online. Biasanya digunakan di dengar pendapat elektronik di mana, selain layar konten, layar kedua yang menampilkan transkrip waktu nyata dapat diatur. Sekali lagi, layar tambahan dapat ditambahkan untuk menyesuaikan ukuran representasi masing-masing pihak dan di luar lokasi, jika diperlukan. Seringkali, fasilitas tambahan ditawarkan seperti kemampuan masing-masing pihak untuk secara rahasia membuat anotasi, menyorot, atau membagikan kutipan transkrip secara real time dalam tim mereka.

Alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan berbasis *Online (Online Dispute Resolution)* di Indonesia menurut penulis belumlah dilaksanakan secara maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan minimnya kepastian hukum atas penyelesaian sengketa dengan menggunakan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi sebagai metode dalam menyelesaikan sengketa dapat ditemukan pada Pasal 4 Peraturan dan Prosedur Arbitrase Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Pasal 4 mengatur bahwa pihak yang mengajukan

permohonan arbitrase wajib mencantumkan faksimile dan *email* sebagai salah satu media komunikasi. Setiap pemberitahuan yang perlu disampaikan berdasarkan peraturan dan prosedur BANI akan disampaikan langsung melalui kurir, faksimile, atau *email*. BANI sesungguhnya telah mengakui dokumen-dokumen yang dibuat dan/atau dikirimkan secara elektronik sebagai dokumen yang dapat dijadikan sebagai bukti dalam arbitrase. Hal tersebut diatur di dalam Pasal 3 huruf r terkait definisi dokumen Peraturan dan Prosedur Arbitrase BANI.

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Surat Keputusan Nomor:20.015/V/SK-BANI/HU tentang Peraturan dan Prosedur Penyelenggaraan Arbitrase Secara Elektronik mengatur bahwa penyelenggaraan arbitrase secara elektronik dapat digunakan apabila suatu keadaan darurat bencana dan keadaan khusus terjadi ketika suatu pihak hendak mengajukan permohonan arbitrase, suatu persidangan arbitrase akan dilaksanakan, atau persidangan arbitrase sedang berlangsung. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2017 tentang Penanggulangan Bencana mengatur bahwa Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau faktor nonalam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis.

Pasal 1 angka 4 Surat Keputusan Nomor:20.015/V/SK-BANI/HU mengatur bahwa keadaan yang termasuk keadaan khusus yaitu keadaan di mana pihak yang hendak mengajukan permohonan arbitrase atau salah satu atau kedua pihak atau salah satu atau lebih arbiter berada di luar daerah atau luar negeri yang kesulitan untuk dapat datang ke sekretariat BANI atau tempat persidangan arbitrase karena terjadinya keadaan darurat bencana dan atau terdapat keadaan khusus lainnya yang tidak memungkinkannya pihak pemohon arbitrase atau para pihak dapat hadir ke sekretariat BANI atau tempat persidangan arbitrase.

Termasuk dalam keadaan khusus yaitu keadaan sakit, adanya larangan dari aparat kesehatan termasuk dokter atau pejabat berwenang lainnya yang melarangnya untuk bepergian atau keadaan lainnya yang tidak memungkinkan dirinya untuk bepergian.

Berdasarkan Pasal 4 Surat Keputusan Nomor : 20.015/V/SKBANI/HU mengatur penyelenggaraan arbitrase secara elektronik menggunakan sarana telekomunikasi berbasis internet termasuk tetapi tidak terbatas pada *teleconference video-conference* atau *virtual conference* dengan menggunakan platform yang disepakati para pihak. Penggunaan sarana tersebut diberikan pembatasan berupa tidak diperkenalkannya bagi para pihak untuk menggunakan fitur perekam selama persidangan yang diatur dalam Pasal 5 Surat Keputusan Nomor:20.015/V/SK-BANI/HU. Selain sarana telekomunikasi berbasis internet, surat keputusan tersebut mengatur pula bahwa putusan diucapkan oleh arbiter secara elektronik. Pengucapan tersebut secara hukum telah dilaksanakan dengan menyampaikan salinan putusan elektronik kepada para pihak melalui media elektronik dengan tetap memperhatikan Pasal 58 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 jo Pasal 35 Peraturan dan Prosedur BANI.

## **KESIMPULAN**

Langkah awal dalam penerapan *Online Dispute Resolution* perlu untuk membagi kategori penyelesaian sengketa secara online dengan mempertimbangkan cakupan perikatan yang dijalin oleh kedua belah pihak (online maupun offline). pembagian tersebut, akan memudahkan menentukan prosedur penyelesaian sengketa secara online, menentukan para pihak yang akan menjadi penengah dalam menyelesaikan sengketa, maupun menentukan kekuatan hukum dari hasil keputusan dari penyelesaian sengketa online. ODR merupakan sebuah langkah maju menyikapi semakin pesatnya perkembangan teknologi dan semakin banyaknya sengketa-sengketa perdata yang memerlukan penyelesaian sengketa berbasis teknologi. Namun, Indonesia memerlukan beberapa

pembenahan khususnya pada regulasi yang akan menjadi dasar hukum dilaksanakannya ODR di Indonesia. Serta pengembangan teknologi ODR yang nantinya digunakan BANI dalam penyelesaian sengketa online.

#### DAFTAR PUSTAKA

Ayelet Sela, *The Effect of Online Technologies on Dispute Resolution System Design: Antecedents, Current Trends and Future Directions*, Lewis & Clark Law Review, Vo.21: 3-2017

Charlotte Austin, *Online Dispute Resolution (An introduction to online dispute resolution (ODR), and its benefits and drawbacks)*, Summer Research Scholarship Programme 2016/17 Victoria University of Wellington

Karolina Mania, *Online Dispute Resolution : The Future of Justice*, Journal International Comparative Jurisprudence, 2015

Matthew Croagh, Gemma Thomas, dan Rahul Thyagarajan, *Online Dispute Resolution and Electronic Hearings, International Arbitration Report Norton Rose Fullbright-Issue 9*, Oktober-2017

Meline Gerarita, M. Syaifuddin, dkk, *Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia*, Jurnal Renaissance : Volume 1 No. 02, 2016

<https://www.sirclo.com/menilik-trenperkembangan-e-commerce-Indonesia-di-2020/>.

<https://www.jawapos.com/teknologi/20/02/2018/apjii-pengguna-internet-Indonesia-tembus143-juta-ini-rinciannya>.

<https://business-law.binus.ac.id/2018/06/30/online-dispute-resolution/>.

<http://arbitrationblog.kluwerarbitration.com/2020/04/26/offline-or-online-virtual-hearings-or-odr/>.

<https://jurnalfasya.iainkediri.ac.id/index.php/qawanin/article/view/34>

<https://rechtsvinding.bphn.go.id/ejournal/index.php/jrv/article/view/4>

49

<https://journal.univpancasila.ac.id/index.php/selisik/article/view/3041>

<http://journal.fh.unsri.ac.id/index.php/simburcahaya/article/view/103>

5