



PSHK
Pusat Studi Hukum &
Kebijakan Indonesia

Studi atas *Online Dispute Resolution* di Indonesia Terkait Digitalisasi dan Akses Terhadap Keadilan Bagi Konsumen

Tim Peneliti PSHK

Disampaikan pada Diskusi “Digitalisasi dan Akses Konsumen terhadap Keadilan di Indonesia”
Rabu, 16 Juni 2022

Alur

Latar
Belakang

Konsepsi dan
perkembangan
ODR

Pemetaan
Pengaturan
terkait ODR

Pengalaman
Negara Lain

Analisis bagi
Pengembangan
ODR

online dispute
resolution

The Way
Forward

Latar belakang kebutuhan penyelesaian sengketa secara elektronik (*online*)



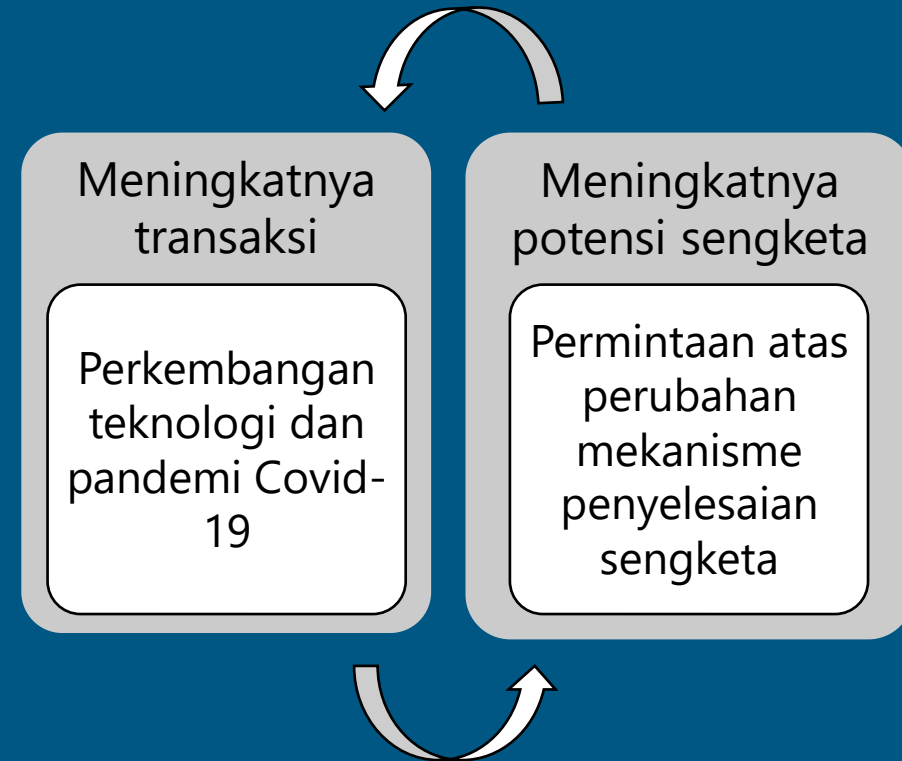
Per Januari 2021 di Indonesia:

- terdapat **202,6 juta** pengguna internet
- kenaikan nilai transaksi elektronik mencapai **61%**, keseluruhan sebesar **\$38.2 miliar**
- akan mencapai **US\$ 150 miliar** pada 2025

Market Share Cross-Border E-Commerce Indonesia

- Sebanyak 41% transaksi lintas batas e-commerce berasal dari China.
- Alibaba mendominasi transaksi demikian
- Singapura dan Amerika Serikat berada setelah China dengan market share cross border e-commerce masing-masing sebanyak 10% terhadap Indonesia

Transaksi digital lintas batas mencapai US\$ 578.57 miliar pada 2019 and diperkirakan mencapai **US\$ 2,248.57 miliar pada 2026**



“.... it is estimated **3-5%** of transactions ends in a dispute.”

Referensi:

- Simon Kemp, Digital 2021: Indonesia, <https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia?rq=indonesia>
- Google Temasek, *e-Conomy SEA 2019, Swipe Up and to the right: Southeast Asia \$100 billion Internet economy*, <https://www.blog.google/documents/47/SEA-Internet-Economy-Report-2019.pdf>
- *Online Dispute Resolution: Companies Implementing ODR*, University of Missouri Law School Library

Latar belakang kebutuhan penyelesaian sengketa secara elektronik (*online*)

ASEAN
Strategic
Plan for
Consumer
Protection
(ASPCP)
2016-2025

The focus of the ACCP work has been to ensure that consumer protection legislation is in place in all AMS, consumer access to information is enhanced, mechanisms for consumer redress and recalls are effective and running, and institutional capacity are strengthened.

ASPCP Goals:

- I. A Common ASEAN Consumer Protection Framework is Established;
- II. A High Common Level of Consumer Empowerment and Protection is Ensured;
- III. **High Consumer Confidence in the AEC and Cross-border Commercial Transactions is Instituted;** and
- IV. Consumer Concerns in all ASEAN Policies are Integrated.

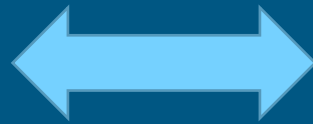
3.2 An ASEAN Regional Online Dispute Resolution (ODR) Network is established

1. Establish national ODR system;
- 2. Establish an ASEAN ODR network;**
3. Establish an ASEAN mechanism for cross border complaints and investigations

Tujuan Penelitian dan Metodologi

Tujuan penelitian

1. Identifikasi dan analisis kerangka hukum ODR dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen di Indonesia
2. Identifikasi dan analisis praktik baik ODR di negara lain
3. Analisis potensi perkembangan ODR dari sisi regulasi dan kelembagaan
4. Rekomendasi usulan kebijakan



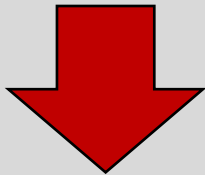
Metodologi

- Penelitian kualitatif
- Pengumpulan data berupa penelusuran literatur, wawancara dengan perwakilan Mahkamah Agung, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo), serta diskusi kelompok terbatas dengan instansi pemerintah, akademisi, pelaku usaha, dan praktisi.

Antara *complaint handling* dan *dispute resolution*



Internal complaint handling merupakan **penanganan pengaduan** yang ditindaklanjuti langsung **oleh pelaku usaha** yang memiliki unit khusus



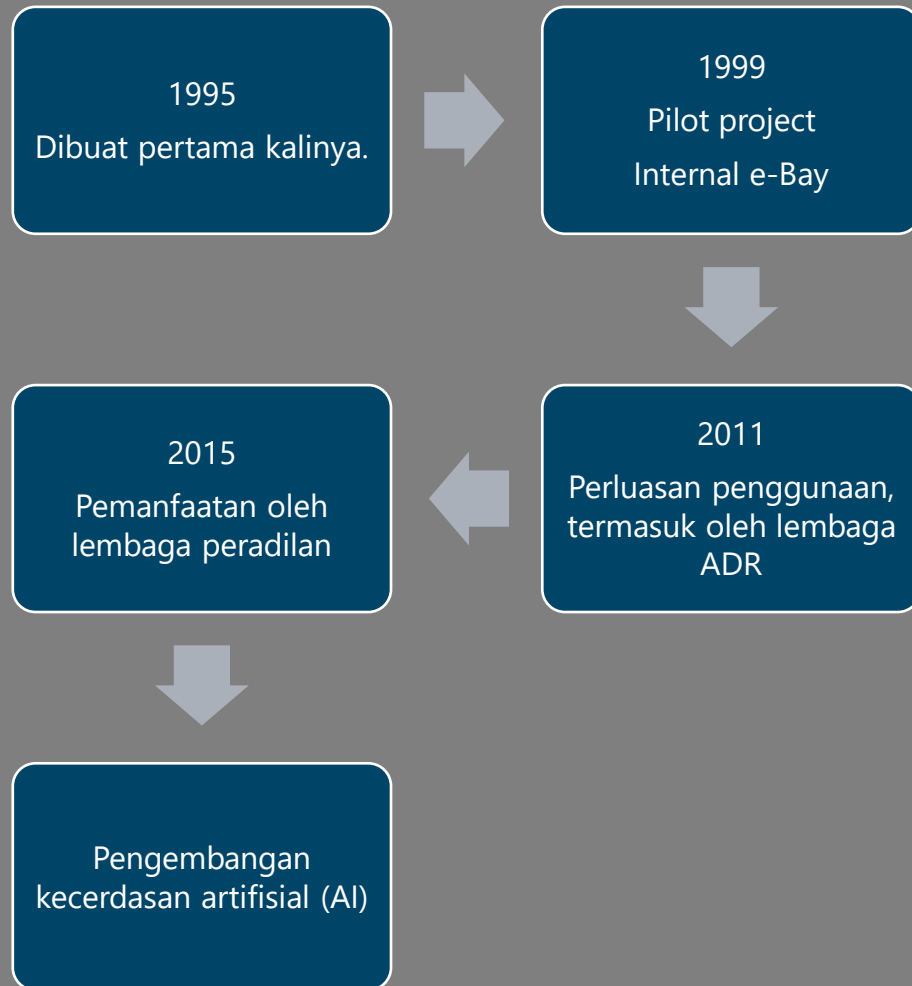
Internal complaint handling dapat berubah menjadi **online dispute resolution** apabila penyelesaiannya difasilitasi oleh pihak ketiga secara online



Dispute resolution merupakan mekanisme **penyelesaian sengketa** atas aduan yang masuk, baik dari konsumen maupun pelaku usaha lain yang difasilitasi oleh pihak ketiga.



Perkembangan *online dispute resolution*



Colin Rule

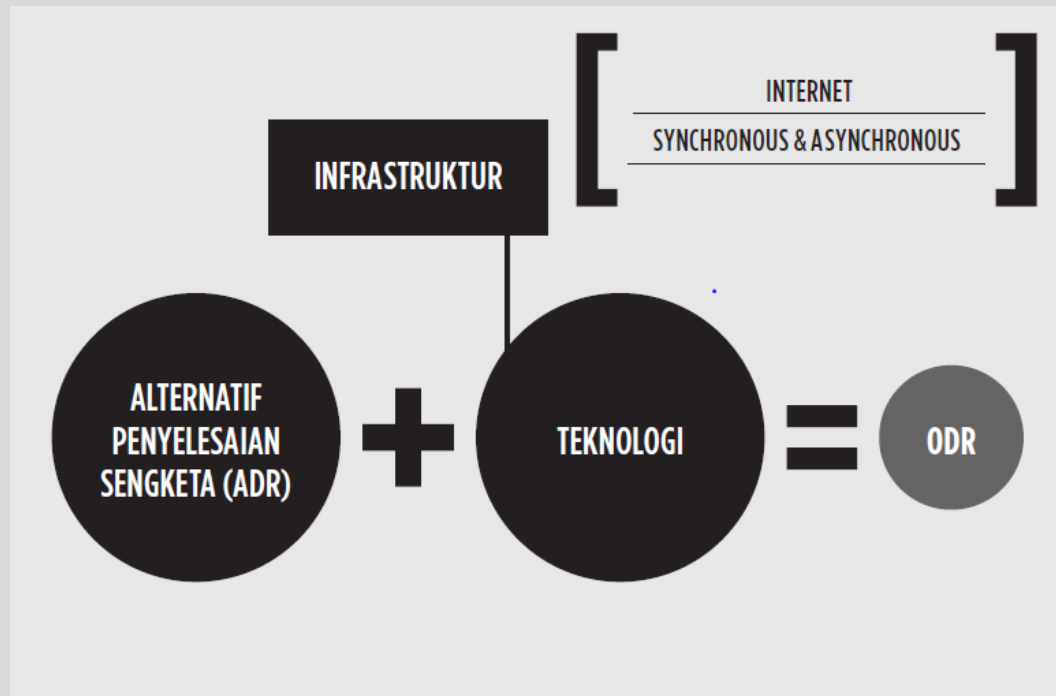


Ethan Katsh

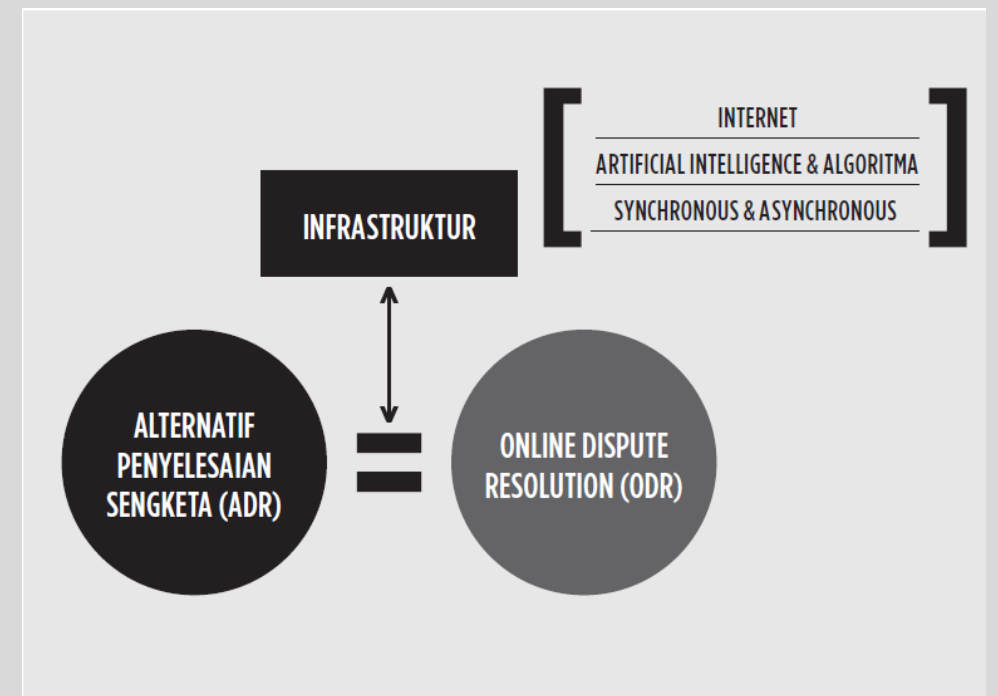
131 layanan ODR yang terdaftar dalam The National Center for Technology Dispute Resolution (NCTDR), **41 di antaranya melayani sengketa lintas batas**

Perspektif mengenai ODR

ODR sebagai alat bantu dalam penyelesaian sengketa



ODR sebagai penyelesaian sengketa itu sendiri



Kelompok Platform ODR

Professional
ODR

Public ODR

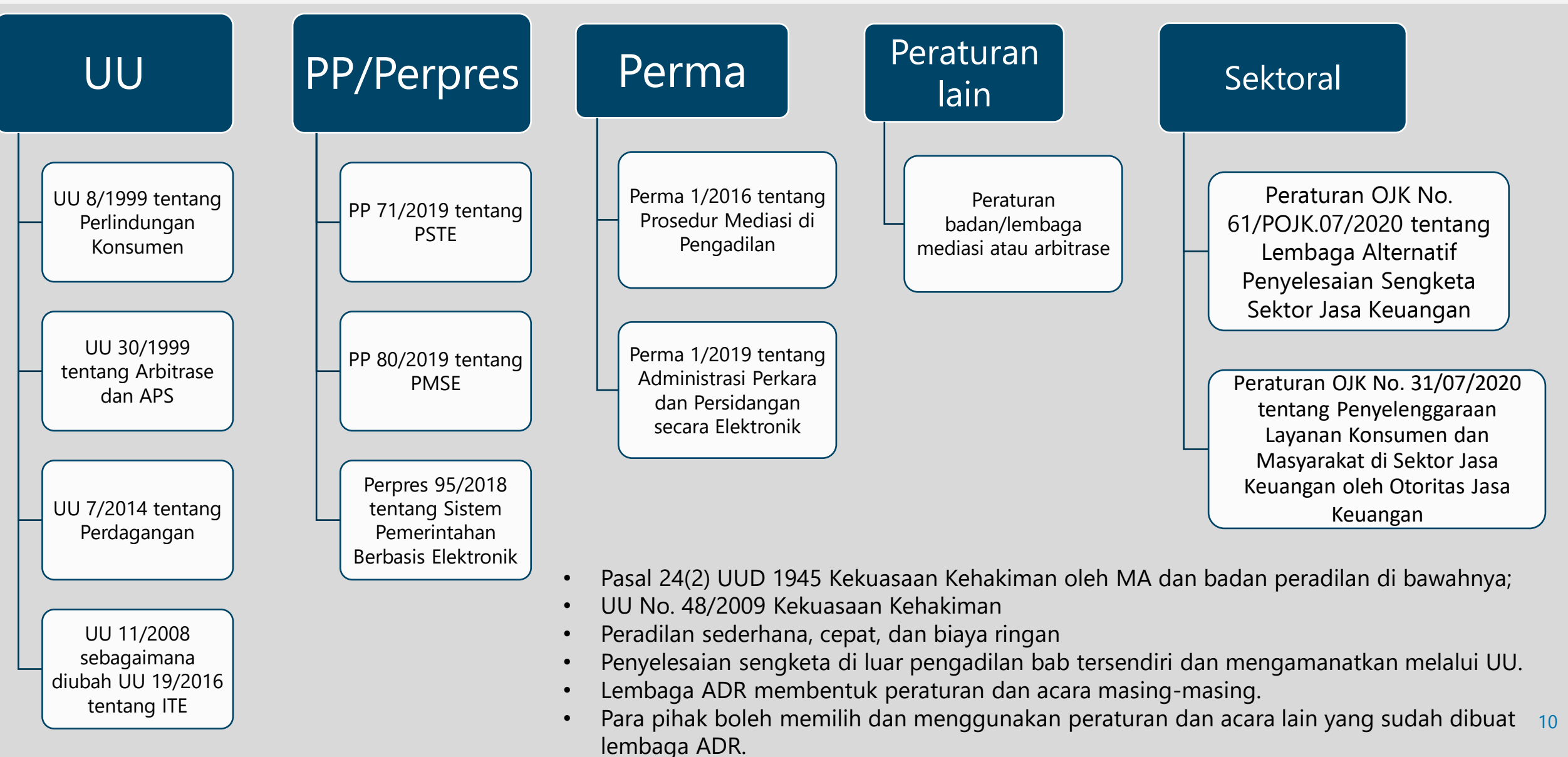
Hub /
marketplace
ODR

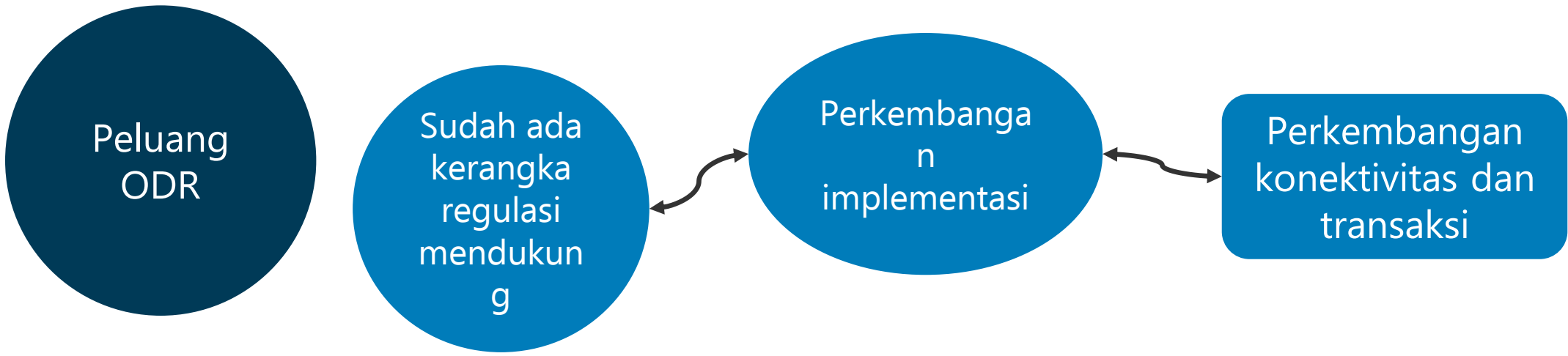
ADR ODR

- **Professional ODR:** Platform ODR khusus dan profesional, dimana ODR memang disediakan khusus untuk ODR itu sendiri oleh sektor privat, misalnya Bid Settle, Fair Claims, Internet Ombudstelle, dan Kleros.
- **Public ODR:** Platform ODR yang dibuat atau dikembangkan untuk lembaga peradilan/tribunal atau agensi public. Contoh: Hangzhou Internet Court China, Consumer Protection British Columbia, dan Civil Resolution Tribunal British Columbia Kanada.
- **Hub ODR:** Platform ODR yang dibuat dan dikembangkan untuk menjadi pusat penghubung atau *hub/marketplace* antara konsumen dan pelaku usaha serta lembaga ADR. Contoh EU ODR Platform.
- **ADR ODR:** Platform ODR yang dibuat atau dikembangkan oleh dan untuk lembaga ADR. Contoh: ADR4ALL, *e-Court* Kanada, dan Endispute JAMS Online Mediation.

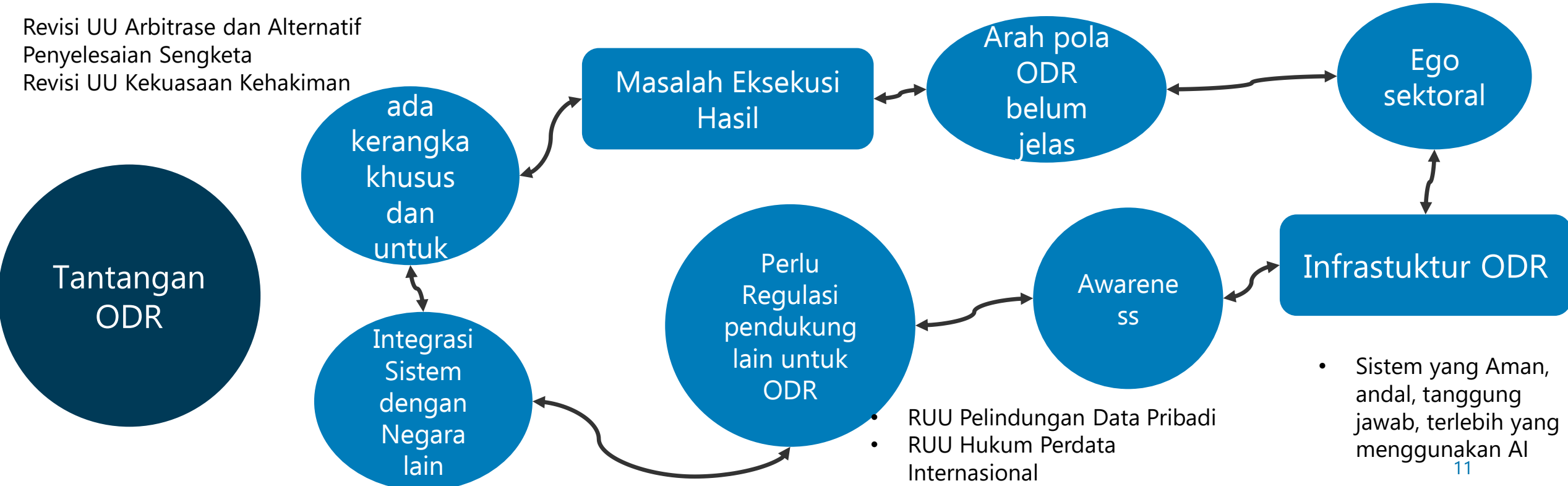
Adaptasi dari Zhengmin Lu & Xinyu Zhe, "Study on the Online Dispute Resolution System in China," Dalam [Proceedings of the 2017 6th International Conference on Energy, Environment and Sustainable Development \(ICEESD 2017\)](https://www.atlantispress.com/article/25875030.pdf). Series: Advances in Engineering Research. 360-367. <https://www.atlantispress.com/article/25875030.pdf>

Pemetaan Pengaturan Terkait dengan ODR di Indonesia





- Revisi UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Revisi UU Kekuasaan Kehakiman



- RUU Pelindungan Data Pribadi
- RUU Hukum Perdata Internasional

- Sistem yang Aman, andal, tanggung jawab, terlebih yang menggunakan AI

Pengalaman Negara Lain (dengan peran negara)

Eropa

- ODR platform untuk mengontak pelaku usaha menyelesaikan sengketa dalam waktu 90 hari atau menunjuk satu lembaga penyelesaian sengketa
- Yurisdiksi UE
- Non-litigasi
- Layanan multi-bahasa

United Kingdom

- Awalnya menggunakan mekanisme The ADR Directive (Directive 2013/11/EU) and ODR Regulation (Regulation 524/2013)
- Pra Brexit, Her Majesty's Online Court telah diinisiasi untuk sengketa <25,000 Poundsterling
- Pasca Brexit masih dalam proses transisi dan improvisasi kebijakan

China

- Sejak awal 2000-an
- Dukungan pemerintah dan lembaga yudisial
- Empat kategori platform ODR: ODR professional, ODR yang dibentuk pengadilan, ODR yang dibentuk departemen administrasi peradilan dengan instansi lain, ODR yang dibentuk e-commerce

Brazil

- Penggunaan The New Civil Process Code dan the Law of Mediation memungkinkan ADR secara online
- Sekretariat Konsumen Nasional (SENACON) 2014 membentuk layanan ODR di laman **Consumidor.gov.br**.
- Pendanaan APBN
- Sistem rating berdasarkan peringkat kepuasan konsumen tersedia untuk umum

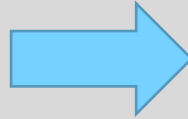
Australia

- Pelayanan Federal Court untuk electroning filing dan hearing
- Cakupan sengketa yang bisa diselesaikan sangat luas
- Masuk ke ranah hukum keluarga
- ODR lembaga privat berkembang

Analisis bagi Perkembangan dan Implementasi ODR

Perspektif atas ODR

- ODR dianggap lebih dari sekadar alat dukung dan pelengkap.
- *Enabling technology* yang memungkinkan untuk dibentuknya sistem dan prosedur berbeda



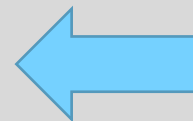
Akses Terhadap Keadilan

- Owen, Staudt, dan Pedwell (2001) telah menganalisis potensi ODR dalam meningkatkan akses terhadap keadilan.
- Becker dan Maia (2018), Zeleznikow (2017), Soriano (2019), dan Schmitz (2019) mengamati perkembangan ODR terkait dengan akses bagi pencari keadilan khususnya konsumen
- Baru ada akses terhadap peradilan bukan untuk keadilan terutama dari sisi access to informal justice



Relasi Peradilan, Lembaga ADR, dan Penyedia ODR Sektor Privat

- Pengakuan lembaga ODR.
- Inovasi pengaturan eksekusi yang diakui regulasi dan mempunyai kekuatan hukum mengikat.
- Interkoneksi lembaga peradilan, ADR, dan ODR.



Isu yang Perlu Perhatian

- Membangun kepercayaan
- Privasi
- Hukum yang digunakan (Lex situs)
- Kepatuhan (compliance)

Usulan Penguatan ODR



Opsi penggunaan ODR dalam penyelesaian sengketa

ODR sebagai alat bantu prosedural

ADR yang dibantu dengan perangkat elektronik

Synchronous dan asynchronous

ODR sebagai alat bantu materil

AI untuk diagnosis kasus, info regulasi dan putusan terkait

Synchronous dan asynchronous

ODR sebagai platform hub

Web/ aplikasi

Info daftar mediator dan arbiter

Usulan Tahapan Pengembangan ODR

Pengembangan Lembaga Penyelesaian Sengketa Pengadilan, Non Pengadilan (ADR), dan Complaint Handling

ODR sebagai Alat Dukung Prosedural dan Materiil

Peraturan/Kebijakan Lembaga

Pembuatan dan pengembangan National ODR Network

- Web/app hub platform or
- ADR/ODR List/marketplace
- Mediator/Arbiter list/marketplace

Revisi UU PK

Pengembangan Lebih Lanjut ODR

ODR sebagai Alat Dukung Materiil

UU Kekuasaan Kehakiman, UU Haper, UU HPI, UU Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa, Peraturan/Kebijakan Lembaga

Opsi bentuk ODR dari sisi peluang dan tantangan

Opsi	Peluang	Tantangan	Instrumen Kebijakan	Kerangka Waktu
Terpusat di peradilan	Sentralisasi data dan perkara atau sengketa, fasilitasi pertukaran data yang dikontrol negara, anti <i>forum shopping</i> , dan fasilitas anggaran negara untuk membangun dan mengembangkan ODR.	Penyatuan sistem dan mekanisme yang bisa berpotensi eror dalam awal pelaksanaannya dan potensi resistensi lembaga yang sudah ada yang bisa menjalankan ADR/ODR	UU khusus yang mengintegrasikan sejumlah ketentuan terkait dengan ODR.	Jangka panjang
<i>Platform hub</i> ODR	Sentralisasi <i>platform hub</i> atau aplikasi penghubung pelaku usaha dan konsumen, integrasi data, anti <i>forum shopping</i> , pembiayaan negara.	Belum jelasnya leading sector ODR ini, resistensi integrasi ke dalam satu <i>marketplace</i> ODR, resistensi pertukaran data pribadi, dan pelajaran penting dari tidak populernya <i>platform</i> model ini seperti di UE	Revisi UU Perlindungan Konsumen, UU AAPS.	Jangka menengah

Opsi penggunaan ODR dari sisi peluang dan tantangan

Opsi	Peluang	Tantangan	Instrumen Kebijakan	Kerangka Waktu
Portal khusus ODR konsumen	Kemudahan, terkoordinasi dalam satu pintu bagi konsumen, dan fasilitasi dari pembiayaan negara.	Ketidakpatuhan pelaksanaan hasil negosiasi/mediasi daring kecuali ada arbitrase, eksklusif dan tidak integral dengan ADR/ODR lainnya.	Peraturan Presiden dan / atau Peraturan Menteri Perdagangan (jangka pendek) serta revisi UU Perlindungan Konsumen (jangka menengah).	Jangka pendek dan menengah.
Desentralisasi ODR	Sudah ada, lebih mudah dan lebih cepat dibuat atau dikembangkan, terkoordinasi pada masing-masing lembaga.	Potensi <i>forum shopping</i> akan terjadi, dan penyelesaian sengketa tidak integratif satu sama lain.	Peraturan masing-masing lembaga.	Jangka pendek.

Usulan
Elemen
Kebijakan
Pengembang
an ODR

Pendefinisian
pemangku
kepentingan dan
perannya

Prosedur dan
Mekanisme ODR

Integrasi Sistem
dengan Negara
Lain

Objek Sengketa

Kerahasiaan dan
Perlindungan Data

Pengembangan
Kesadaran, Literasi,
dan Kapasitas

Tata Kelola Data

Konektivitas
dengan Peradilan

Monitoring dan
Supervisi

Anti Forum
Shopping

Keamanan dan
Keandalan Sistem

Terima kasih.



Source: HiL Annual Report 2018