

Fenomena Ekonomi Digital dan Urgensi *Online Dispute Resolution*

Tulus Abadi,

Ketua Pengurus Harian YLKI

*Materi Disampaikan pada Acara pada Fokus Group Diskusi, diselenggarakan oleh Pusat Studi
Hukum dan Kebijakan, 16 Juni 2021. Seluler: 0818195030. IG: @a.tulus*

Kita dikepung Ekonomi Digital

- Sebanyak 215 juta masyarakat Indonesia sudah bisa mengakses internet;
- Tujuh puluh persen diantaranya pemegang smartphone, 350 juta pemegang hand phone;
- Presiden Joko Widodo memerkirakan pada 2025, Indonesia akan mendapatkan tambahan PDB dari ekonomi digital **US\$ 133 miliar, atau sekitar 1,8 kuadriliun rupiah.**
- Transaksi di sektor jasa keuangan digital (fintech) US\$ 14.5 miliar atau setara Rp 190 trilyun;
- Transaksi **e-commerce** US\$ 20 miliar atau setara **Rp 261 trilyun;**
-



Potret IKK (Indeks Keberdayaan Konsumen) dan Indeks Literasi Digital

badanbahasakemendikbud

Apakah literasi digital?

Kecakapan menggunakan media digital dengan beretika dan bertanggung jawab untuk memperoleh informasi dan berkomunikasi



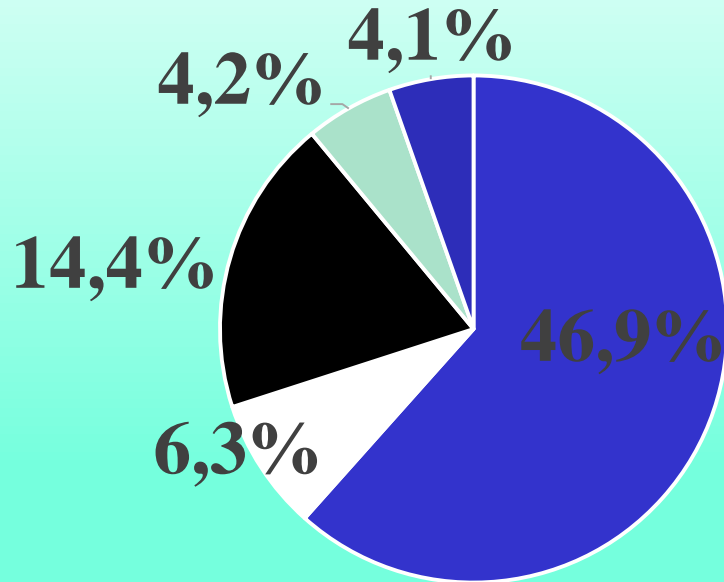
Literasi Digital membuat kita mampu:

- berpikir kritis, kreatif, dan inovatif
- memecahkan masalah
- berkomunikasi dengan lebih lancar
- berkolaborasi dengan lebih banyak orang

Mengapa literasi digital penting?

- IKK Indonesia dilevel **mampu**, skor **49,07 (2020)**, naik hampir 7 point dari skor **41,70 (2019)**;
- Skor IKK di negara maju minimal 53-67, dengan level kritis dan **BERDAYA**;
- Ada 4 level IKK, yaitu: **paham**, **mampu**, **kritis**, dan **berdaya**;
- Indikator IKK: pra transaksi, selama transaksi dan paska transaksi (**Complaint habit**);
- **Indeks literasi digital** masyarakat Indonesia : **3,45** (belum cukup baik).

5 Kategori Pengaduan Terbesar 2019



- Jasa Keuangan
- Perumahan
- Telekomunikasi
- Ecommerce
- Listrik

Jasa Keuangan
Bank
Uang Elektronik
Asuransi
Leasing
Pinjaman Online

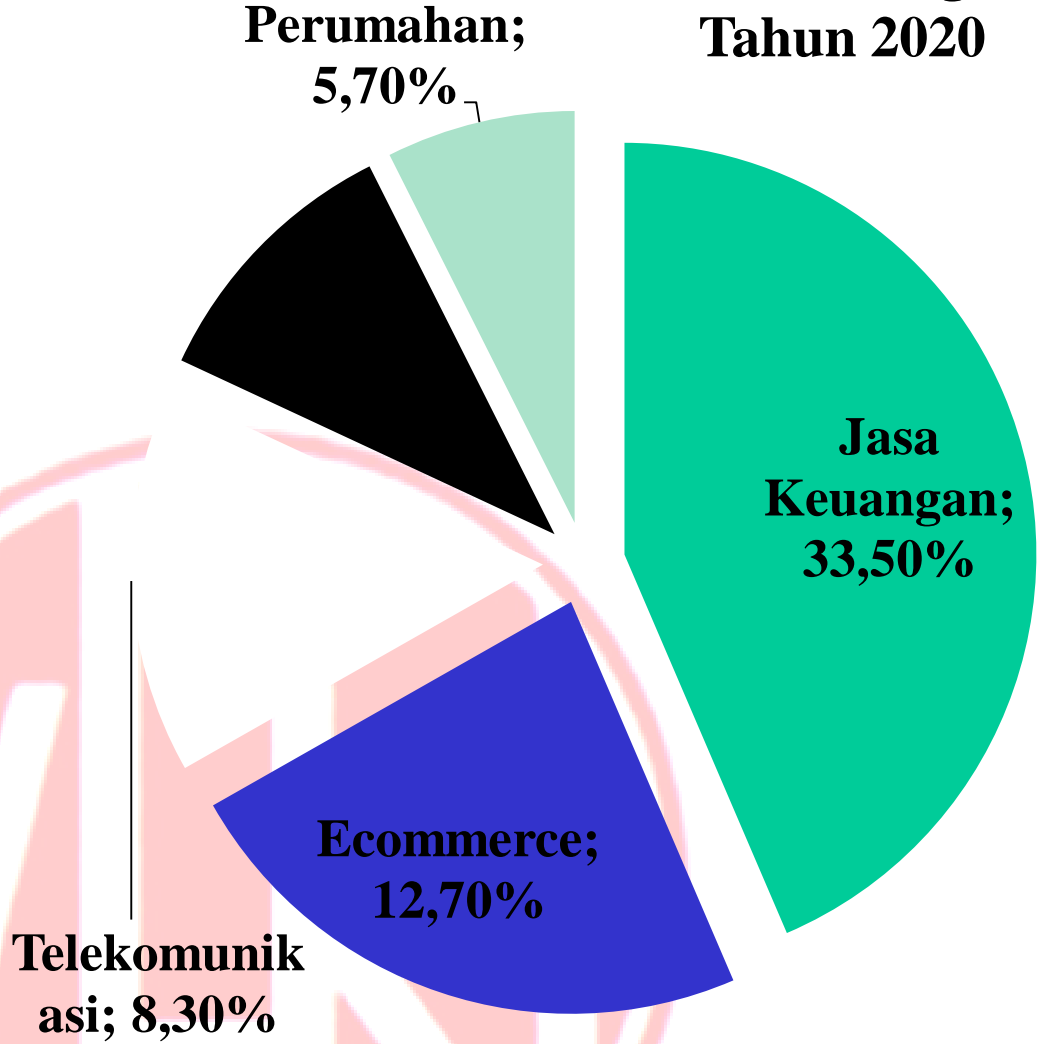
Ecommerce
Belanja Online
Transportasi Online

Telekomunikasi

Listrik

Perumahan

Komoditas Pengaduan Tahun 2020



Jasa Keuangan
Bank
Uang Elektronik
Asuransi
Leasing
Pinjaman Online

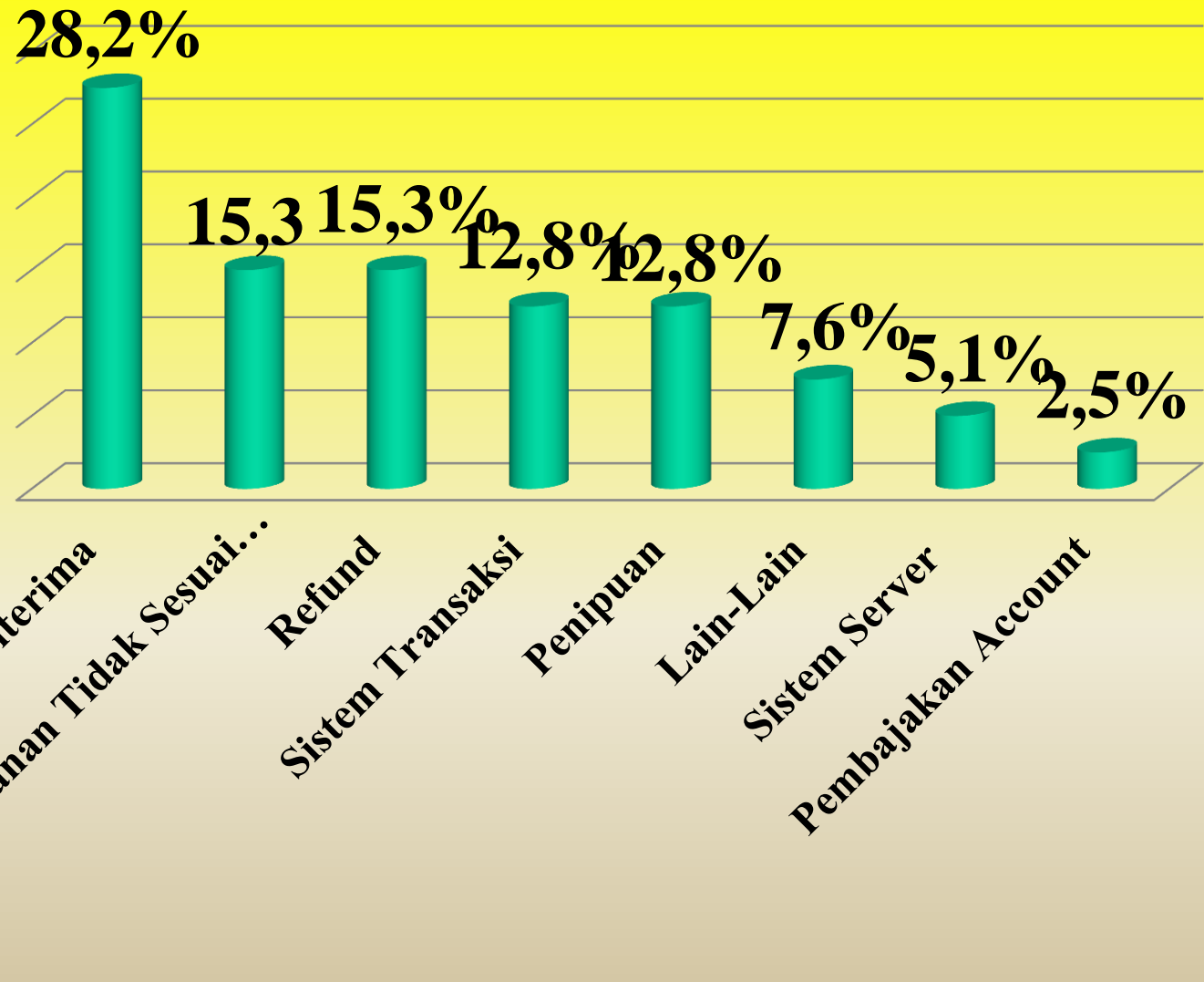
Ecommerce
Belanja Online
Transportasi Online

Telekomunikasi

Listrik

Perumahan

Permasalahan Belanja Online



Sekilas PP No. 80/2019 tentang PMSE (Perdagangan Melalui Sistem Elektronik)

- **Lingkup pengaturan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik meliputi:**
 1. pihak yang melakukan PMSE;
 2. persyaratan dalam PMSE;
 3. penyelenggaraan PMSE;
 4. kewajiban Pelaku Usaha;
 5. bukti transaksi PMSE;
 6. **Iklan Elektronik;**
 7. **Penawaran Secara Elektronik, Penerimaan Secara Elektronik, dan Konfirmasi Elektronik;**
 8. **Kontrak Elektronik;**
 9. perlindungan terhadap data pribadi;
 10. pembayaran dalam PMSE;
 11. pengiriman Barang dan Jasa dalam PMSE;
 12. penukaran Barang atau Jasa dan pembatalan pembelian dalam PMSE;
 13. **penyelesaian sengketa dalam PMSE; dan**
 14. pembinaan dan pengawasan.

Penyelesaian Sengketa PMSE

(Pasal 72, PP No. 80/2019)

1. Dalam hal terjadi sengketa dalam PMSE, para pihak dapat menyelesaikan sengketa **melalui pengadilan** atau melalui **mekanisme penyelesaian sengketa lainnya**;
2. Penyelesaian sengketa PMSE sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat diselenggarakan **secara elektronik** (online dispute resolution) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Dalam hal terjadi sengketa antara Pelaku Usaha Dalam Negeri dan Konsumen, Konsumen dapat menggugat Pelaku Usaha melalui badan penyelesaian sengketa Konsumen atau mengajukan ke lembaga peradilan di tempat kedudukan Konsumen.

Penyelesaian Sengketa Secara Elektronik (ODR)

- Aspek Legal pembentukan Online Dispute Resolution (ODR) didasarkan atas klausul yang disebutkan didalam ketentuan Pasal 41 UUNo. 11/2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), 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.

Peran BPSK Bagaimana?

- Keberadaan BPSK sebagai wujud ADR, belum optimal bisa diakses oleh konsumen;
- Jumlah BPSK yang masih sangat terbatas, hanya di area (kota) tertentu;
- BPSK terkendala jarak geografis, SDM, bahkan biaya dan infrastruktur;
- Diperlukan optimalisasi peran BPSK via amandemen UUPK;
- Diperlukan BPSK “berwajah virtual” (ODR).

Pentingnya ODR bagi Konsumen

- Konsistensi sistem; bertransaksi secara online/daring, sudah seharusnya jika terjadi dispute diselesaikan secara daring;
- Hemat waktu, biaya dan tenaga bagi konsumen;
- Akses keadilan bagi konsumen yang lebih luas dan cepat;
- Mekanisme ADR yang sudah ada (BPSK) belum optimal;

Simpulan dan Saran

- Pertumbuhan ekonomi digital sebuah keniscayaan dan berkah, tapi juga ancaman bagi perlindungan konsumen;
- Transaksi berbasis elektronik (belanja daring, fintek) akan semakin luas, seiring dengan pertumbuhan ekonomi digital;
- Berkelindan dengan itu, **potensi sengketa** antara konsumen vs pelaku usaha akan semakin tinggi;
- Media penyelesaian sengketa berbasis ADR, seperti BPSK, terbukti belum optimal diakses oleh konsumen;
- Sangat diperlukan ADR yang berbasis ODR untuk memperkuat *access to justice* bagi konsumen;
- Diperlukan penguatan regulasi untuk keberadaan ODR.

Penutup

Sekian & Terima Kasih

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)

*Jl. Pancoran Barat VII No. 1, Duren Tiga,
Jakarta Selatan*

WA: 081290009999. Telepon 021.7971378.

Email: konsumen@ylki.or.id IG: @ylki_id

**Akses pengaduan ke YLKI:
www.pelayanan.ylki.or.id**

Curriculum Vitae Pembicara



- **Tulus Abadi**, dilahirkan di Purworejo, Jawa Tengah, 23 Nov 1970. Alumni SMA Muhammadiyah Kutoarjo (1991), dan alumni Fakultas Hukum Unsoed, lulus 1996. Semenjak di kampus menjadi aktivis mahasiswa, terutama di pers mahasiswa, senat mahasiswa, dan kerohanian Islam.
- Masuk YLKI 1996, sebagai reporter majalah Warta Konsumen, dan staf Bidang Pengaduan. Sejak 2003 sebagai Anggota Pengurus Harian YLKI, dan Ketua PH YLKI pada 2015-2020;
- Pernah menjadi anggota Pengawas Independen Pelaksanaan Tarif Dasar Listrik (PIP TDL) Ditjen Listrik, Kementerian ESDM, 2003-2005;
- Anggota Forum Komunikasi Kebakaran (FKK) Pemprov DKI Jakarta, 2020-2023;
- Aktif menulis opini di media masa cetak nasional, untuk isu perlindungan konsumen dan Public interes.
- Sekali tempo melakukan perjalanan ke luar negeri, untuk keperluan konperensi, dan bench marking Public Services; khususnya untuk isu transportasi, telekomunikasi, energi listrik, dan kebandarudaraan.
- Setidaknya sudah lebih dari 30 negara telah disambangi untuk keperluan tersebut. Akses: seluler: 0811195030/0818195030, email: tulus.ylki@gmail.com. IG: @a.tulus