



# Praktik Penyelesaian Sengketa dalam Perdagangan Elektronik

Rofi Uddarojat

Head of Public Policy and  
Government Relations

# Curriculum Vitae



**Nama:** Rofi Uddarojat

**Jabatan:** *Head of Public Policy and Government Relations*

**Email:** [ppgr@idea.or.id](mailto:ppgr@idea.or.id)

## PENGALAMAN KERJA

- **Asosiasi E-Commerce Indonesia** (2019 – Sekarang)  
*Head of Public Policy and Government Relations*
- **Bukalapak** (2019 - 2019)  
*Public Policy and Government Relations Officer*
- **Center for Indonesian Policy Studies** (2015-2017)  
Researcher



## PENDIDIKAN

- S1 Hubungan Internasional, Universitas Paramadina



Rofi Uddarojat



@r\_uddarojat



@r\_uddarojat

# Profil Asosiasi



## ABOUT idEA



ESTABLISHED IN 2012  
By 9 e-Commerce companies

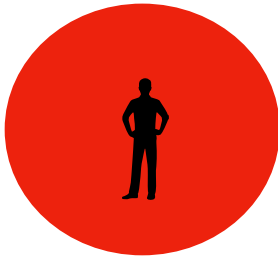
PER 2020,  
idEA has more than 236 members  
(e-Commerce Companies)



# Ekonomi Digital Bertumbuh Secara Cepat dan Menyediakan potensi besar untuk pertumbuhan baru



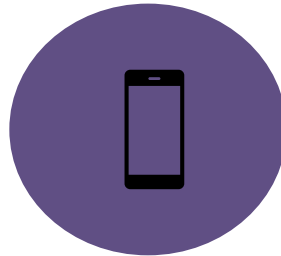
## Population



**272.1 Million**

VS  
Urbanization: 55%

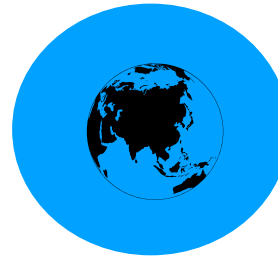
## Mobile Phone Connections



**338.2 Million**

VS  
Population: 124%

## Internet Users



**175.4 Million**

VS  
Penetration: 64%

## Active Social Media Users



**160 Million**

VS  
Penetration: 59%

(Hootsuite Digital Report, 2020)



# Perkembangan Ekonomi Digital

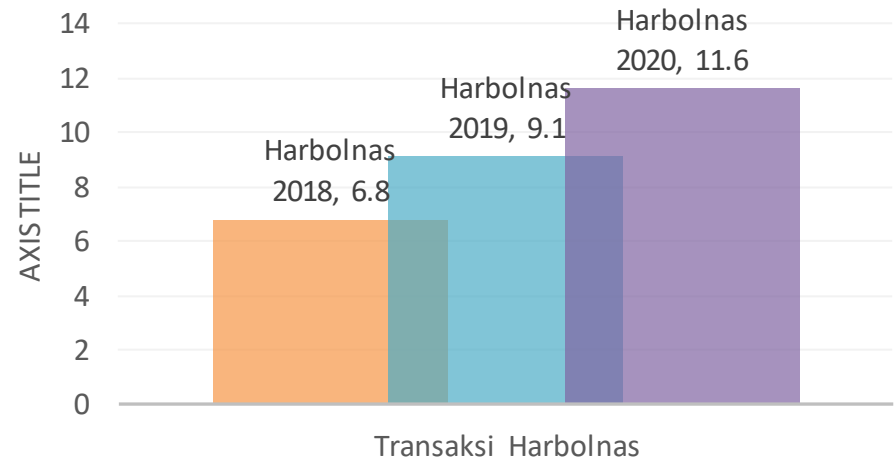


Transaksi E-Commerce pada  
Nov 2020 (+36,6% yoy)

**Rp 286,9 Triliun**  
(Bank Indonesia)

Prediksi Ekonomi Digital Indonesia  
pada tahun 2025

**RP 1800 Triliun**  
(Google Temasek, 2020)



**70,5%**

Kenaikan transaksi Harbolnas selama 2 tahun (2018-2020)

(Nielsen, 2020)

# Isu-isu yang muncul dalam transaksi e-commerce.



Deskripsi produk tidak sesuai	Request untuk menyelesaikan transaksi dan menerima pembayaran	Status Pembayaran	Refund Buyer
Pelanggaran HAKI	Barang rusak dalam perjalanan	Pengiriman Terlalu Lama	Merchant Lama/Tidak Konfirmasi
Barang tidak bisa dibeli secara COD	Barang Kosong	Permintaan Pengembalian Dana	Barang Tidak sesuai Fungsi

(Dikompilasi dari anggota IdEA, 2021)

# ODR sesuai PP 80/2019

## PEDAGANG

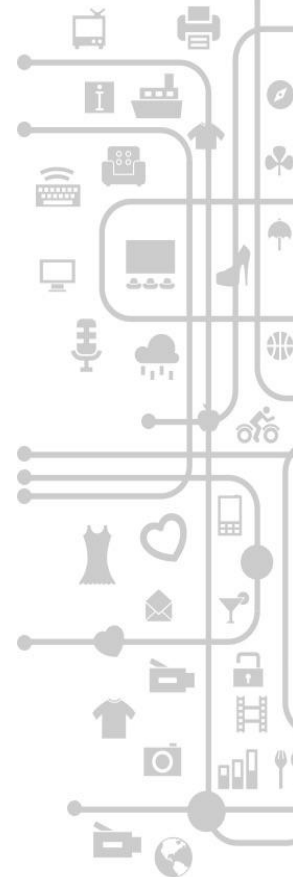
Pelaku Usaha yang **melakukan PMSE** baik dengan sarana yang dibuat dan dikelola sendiri secara langsung atau melalui sarana milik pihak PPMSE, atau Sistem Elektronik lainnya yang menyediakan sarana PPMSE

## PSP

Pelaku Usaha penyedia sarana Komunikasi Elektronik, selain penyelenggara telekomunikasi, yang hanya berfungsi sebagai **perantara** dalam Komunikasi Elektronik antara pengirim dan penerima

## PPMSE

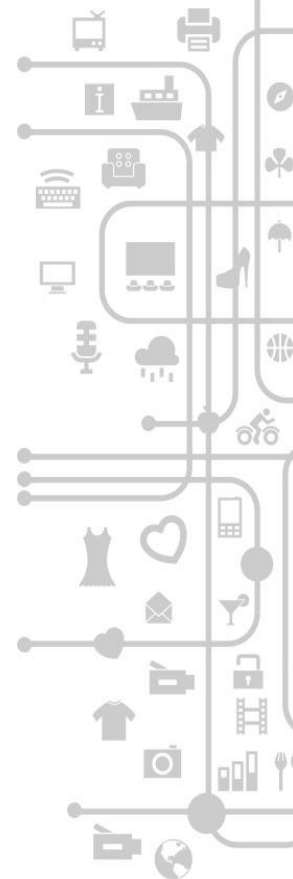
Pelaku Usaha penyedia sarana Komunikasi Elektronik yang digunakan untuk **transaksi Perdagangan**.



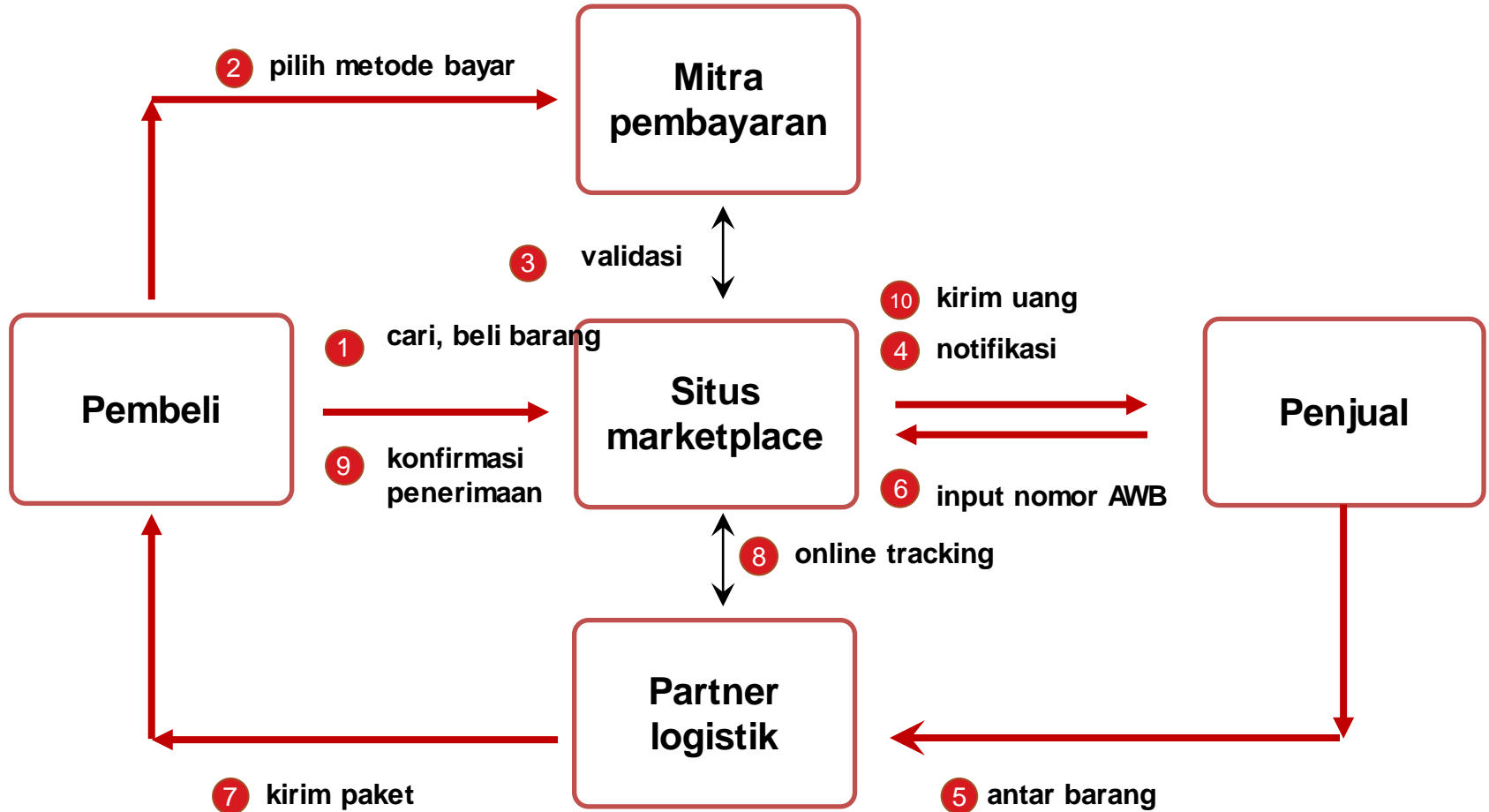
# ODR sesuai PP 80/2019

## Pasal 72

- Dalam hal terjadi sengketa dalam PMSE, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.
- Penyelesaian sengketa PMSE sebagaimana dimaksud ayat dapat diselenggarakan secara elektronik (online dispute resolution) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 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.



# Model Bisnis E-Commerce: Kategori Marketplace





**Bantuan**

Lihat Semua Topik

## Menunggu Persetujuan Penjual

Jika penjual tidak merespons hingga 30 Desember 2018, dana akan dikembalikan pada Anda secara otomatis.

**update proses  
Pusat Resolusi**

## Pengajuan Pengembalian Barang & Dana

No. Invoice:

INV/20181018/XVIII/X/218849165

Nama Penjual:

Toko Bagus

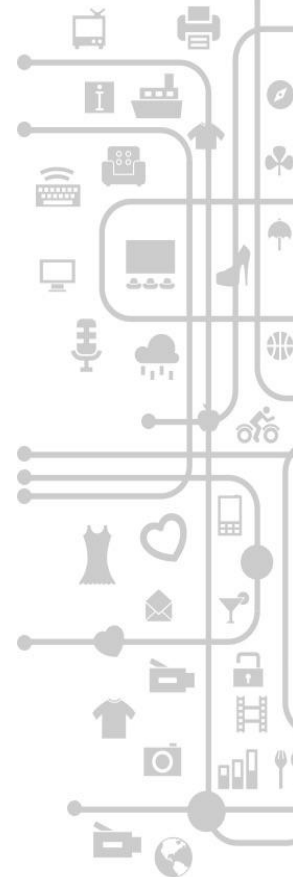
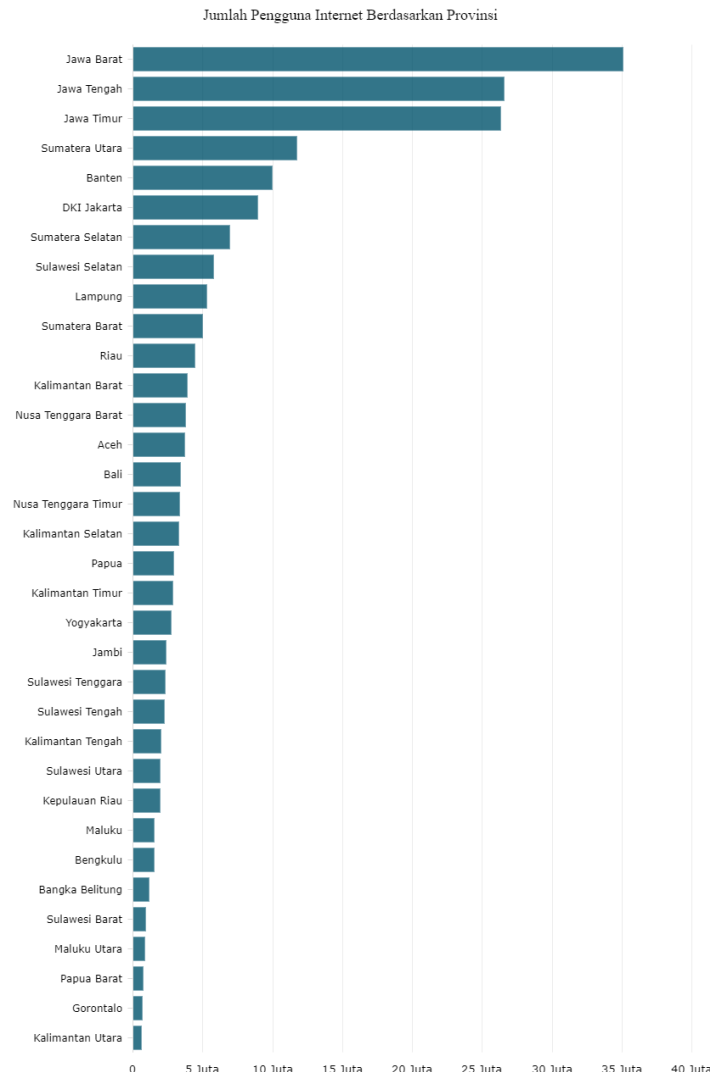
Solusi dari Pembeli

Pembeli ingin mengembalikan barang bermasalah dan meminta uang sebesar Rp4.250.000 kembali

1 Barang rusak

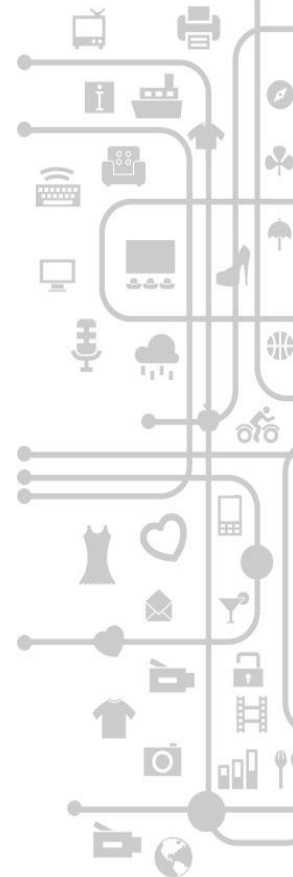
# Adopsi digital dalam penyelesaian sengketa membutuhkan infrastruktur dan literasi digital

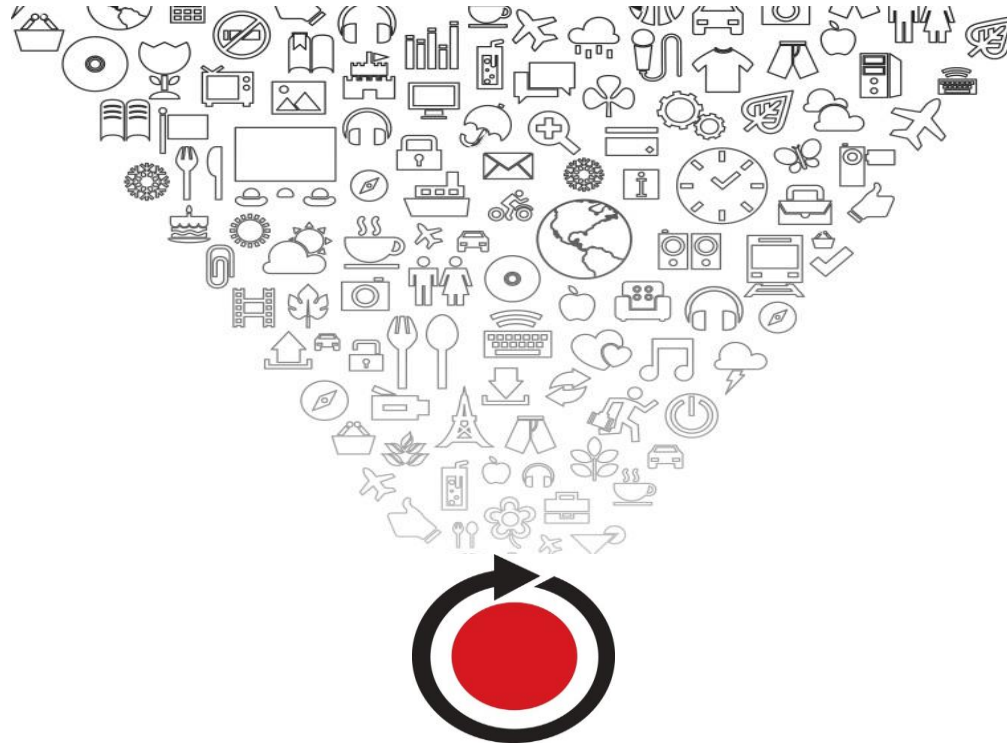
- Tanpa proses digitalisasi yang menyeluruh, maka proses ODR tidak bersifat inklusif dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa.
- Pengguna internet di beberapa provinsi di luar Jawa memiliki pengguna yang minim (di bawah 5 juta)
- Selain kehadiran infrastruktur internet, dibutuhkan literasi digital dalam memahami akses penyelesaian sengketa.



# Rekomendasi

- ODR merupakan salah satu peluang untuk mendorong digitalisasi dalam konteks penyelesaian sengketa. **ODR penting dalam membantu masyarakat menciptakan kepastian hukum** dalam penyelesaian sengketa online di Indonesia.
- **Perlu penguatan hukum terkait ODR.** PP 80/2019 sudah memberikan dasar bagi penyelesaian sengketa, namun UU 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen belum mengakui adanya ODR.
- **ODR yang digagas oleh pemerintah diharapkan menjadi *complementary*,** bukan menjadi pengganti agar tidak tumpang tindih dengan pusat resolusi yang sudah dibangun oleh Platform E-Commerce.





**Rofi Uddarojat**

*Head of Public Policy and  
Government Relations  
Indonesian E-Commerce  
Association*

**Reach me out:**

**Email:** [ppgr@idea.or.id](mailto:ppgr@idea.or.id)

**LinkedIn:** Rofi Uddarojat

**Twitter/Instagram:**

**@R\_Uddarojat**