

ONLINE DISPUTE RESOLUTION: A REVOLUTION IN MODERN LAW PRACTICE

Oleh: Gagah Satria Utama

Abstract

Technological advances led to the divers of profession, one of which is legal profession. Dispute resolution for business is growing very rapidly because the main concern of business dispute is the dispute can be resolved quickly, low cost and efficient. The rise of technology era has led the business dispute settlement mechanism turned out the new mechanism which is called by 'Online Dispute Resolution' (ODR). Which of these mechanisms using the internet as part of a wide range of business solutions. However, the mechanism is still not popular in developing countries. On what extend and how the mechanism of ODR plays a role in resolving legal business matter. Both of advantages and disadvantages of ODR, those all will be further discussed in this legal article

Keywords: ODR, ADR, Business

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi membawa perubahan yang sangat besar dari berbagai macam aspek dalam kehidupan masyarakat modern, termasuk dalam hal ini layanan di bidang jasa. Profesi seperti akuntan ataupun profesi lainnya telah mulai mendapatkan manfaat dari kemajuan teknologi tersebut. Hal ini terus menerus berkembang, termasuk profesi-profesi dibidang hukum.

Prinsip dasar hukum adalah hukum selalu ditempatkan sebagai *Ultimum Remedium*¹ atau upaya terakhir yang di tempuh ketika upaya-upaya lain tidak bisa menyelesaikan suatu masalah. Banyaknya sengketa dan permasalahan yang muncul harus diselesaikan secara cepat dan tepat. Dalam konteks tersebut maka lahirnya mekanisme penyelesaian secara

damai yang dituangkan dalam proses-proses non-hukum. Praktik ini disebut sebagai *Alternative Dispute Resolution* (ADR), yang mana menurut definisi undang-undang merupakan lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.²

Hukum selalu mengikuti perkembangan masyarakat, dinamika perkembangan masyarakat membantu menghantarkan reformasi hukum modern (*modern legal reform*) yang dalam hal ini segala sesuatunya selalu menggunakan teknologi. Penggunaan Teknologi ini juga merambah hingga pada pola alternatif penyelesaian sengketa yang dalam hal ini mulai

¹ Sudikno Mertokusumo. *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar*. Liberty. Yogyakarta.2006 hlm 126

² Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa Alternatif

berkembang dengan baik. *Online Dispute Resolution (ODR)* biasa juga disebut sebagai *Internet Dispute Resolution (iDR)*, ataupun juga *Electronic Dispute Resolution (eDR)*, *Electronic ADR (sADR)* hingga *Online ADR (oADR)* adalah satu diantaranya³. Namun, masih banyak yang belum mengerti tentang mekanisme *Online Dispute Resolution* ini termasuk orang-orang yang bekerja pada bidang hukum itu sendiri.

Online Dispute Resolution (ODR) adalah cabang penyelesaian sengketa yang mana menggunakan fasilitas teknologi untuk memberikan penyelesaian terhadap sengketa antara para pihak. Yang mana dalam hal ini menggunakan negosiasi, mediasi atau arbitrase ataupun kombinasi diantara ketiganya. Dalam hal ini ODR dikategorikan sebagai bagian dari *Alternative Dispute Resolution (ADR)*. Bedanya adalah bahwa ODR merubah pandangan tradisional dengan penggunaan teknik yang inovatif dan teknologi online pada prosesnya.⁴

Bekerjanya *Online Dispute Resolution* dalam penyelesaian sengketa akan di bahas pada tulisan ini. Mulai dari definisi, tata cara atau mekanisme penggunaan ODR hingga perkembangannya saat ini.

Latar belakang diatas memunculkan dua pertanyaan mendasar yang harus dijelaskan, yaitu terkait:

1. Bagaimana yang dimaksud dengan *Online Dispute Resolution*?

2. Bagaimana Mekanisme serta tata cara *Online Dispute Resolution*?

B. Pembahasan

Banyaknya permasalahan hukum yang terjadi tidak hanya berkaitan dengan hubungan *inter-personal* pada suatu wilayah tertentu dan waktu tertentu saja. Melainkan, juga berpengaruh pada *inter-state*, yaitu sengketa yang timbul antar-negara atau antar subyek individu di Negara yang berbeda. Sehingga, timbul permasalahan mengenai bagaimana cara menyelesaikan sengketa dengan mudah, cepat dan sederhana yang tidak memakan banyak biaya.

Masalah penyelesaian sengketa saat ini didominasi oleh praktik yang bersifat konvensional. Praktik litigasi atau penyelesaian sengketa melalui pengadilan memakan banyak waktu, biaya dan juga memberikan banyak peluang untuk melakukan tindakan-tindakan kecurangan administrasi. Penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sesuatu yang mahal. Apalagi jika sengketa yang terjadi adalah sengketa yang baru dapat diselesaikan berkepanjangan. Maka, penyelesaian secara konvensional bukanlah opsi terbaik, karena para pihak harus selalu melakukan tatap muka walau jarak diantara para pihak cukup jauh bahkan berbeda Negara.

Perkembangan kemajuan teknologi internet di era baru membuat hubungan antar-manusia menjadi lebih mudah, komunikasi antar manusia yang jaraknya bisa ribuan mil atau kilometer dapat

³ Felikas Petrauskas, Egle Kbartiene. *Online Dispute Resolution in Consumer Disputes*.

Jurisprudencia. Mykolas Romeris University. 2011. hlm 5

⁴ Ibid. hlm 2

dilakukan tanpa kendala yang berarti di era saat ini. Komunikasi atau hubungan tersebut dilakukan melalui media internet. Sehingga, wilayah yurisdiksi hukum antar-negara bisa digapai melalui penerapan yang jauh lebih efektif dan efisien tanpa adanya tatap muka secara langsung

Penggunaan media Internet mulai digunakan dalam memudahkan pelaksanaan penyelesaian sengketa secara damai, yang disebut *Online Dispute Resolution (ODR)*. ODR adalah nama yang paling sering dipergunakan dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa. *Online Dispute Resolution (ODR)* atau Penyelesaian Sengketa Online dapat dikatakan sebagai bentuk aplikasi teknologi untuk melakukan penyelesaian sengketa. Teknologi disini dikatakan sebagai bentuk teknologi komunikasi baik analog maupun digital (manual atau otomatis).

ODR lahir dari sinergisme antara *Alternative Disputes Resolution (ADR)* dan *Information of Computer Technology (ICT)* sebagai metode atau langkah untuk menyelesaikan sengketa yang timbul dalam proses online yang mana penyelesaian secara tradisional sangat tidak efektif dan tidak memungkinkan⁵

Kerangka pihak yang bersengketa (dalam ODR) antara lain:

1. Pihak yang bersengketa 1
2. Pihak yang bersengketa 2
3. Fasilitator
4. ICT “*Information and Computer Technology*” Assistance

⁵ Katsh, E Rifkin, *Online Disputes Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Fransisco: Jossey Bass, 2001 hlm 9

ODR merupakan ADR yang didukung oleh pihak keempat yaitu “media internet atau ICT” untuk memudahkan efisiensi dan efektifitas penyelesaian sengketa ADR. ODR ini masalah sangat baru dan masih baru digunakan di Negara-negara maju.

ODR ini bisa diartikan penyelesaian melalui metode ADR, yang asumsinya bahwa sengketa tertentu (*e-disputes*) dapat diselesaikan secara cepat, mudah, melalui media internet. Bisa dikatakan ODR adalah penyelesaian ADR dengan penggunaan teknologi internet.

Dalam hal tersebut, Terdapat 4 tipe ODR⁶:

1. *Online Settlement*, sistem otomatis canggih yang mampu menyelesaikan masalah sengketa finansial
2. *Online Arbitration*, penggunaan *website* sebagai media arbitrase dengan dukungan dari arbitrator yang berkualifikasi
3. *Online Resolution of Consumer Complaints*, menggunakan media e-mail untuk menyelesaikan masalah komplain dari konsumen.
4. *Online Mediation*, penggunaan *website* sebagai tempat mediasi dengan dukungan dari mediator yang berkualifikasi

ODR dalam hal ini dilihat dari tipe-tipe penyelesaian sengketa, hanya berkuat pada penyelesaian *commercial law* (perdagangan) yang itu harus dapat diselesaikan secara damai, yurisdiksinya adalah meliputi

⁶ Felikas Petrauskas, Egle Kbartiene. Op cit. hlm 4

kewenangan untuk menangani kasus-kasus hukum dagang yang hasilnya dapat berupa *win-win solution* ataupun *win-lose solution* dari proses *e-adjudication (Online Arbitration)*. Secara umum, ODR memiliki empat komponen (semacam syarat sahnya ODR)⁷:

1. Sama seperti ADR, kedua belah pihak yang bersengketa harus **bersepakat untuk menyelesaikan kasusnya di luar pengadilan**. Bedanya adalah menggunakan internet dalam proses penyelesaiannya.
2. Terdapat panduan dari professional yang mengarahkan para pihak untuk menjalankan proses ADR dengan menggunakan internet
3. Pengaturan mengenai ADR berlaku pada pelaksanaan penyelesaian melalui internet
4. *Software* digunakan sebagai alat untuk bertukar informasi di internet. (*Meet Online, Access Database, Send document and Hold Meetings with Voice and Video Conference*)

Pola-pola atau mekanisme pada ODR:

Metode Konsensus

1. Automated Negotiation⁸, (*Offering and Demanding Party*). Menggunakan algoritma sehingga semuanya berjalan otomatis, tanpa ada pihak

tiga. Sebutan lainnya "*Blind-Bidding*"

- A. Assisted Negotiation⁹, (*Technology as mediator*), adanya pihak ketiga, masing-masing memberikan *advice*.
- B. *ICT based Traditional Mediation*, menekankan pada *website* sebagai arena mediasi, dengan menitikberatkan pada masing-masing pihak sendiri. Fasilitas internet ini menggunakan e-mail, chat rooms, instant messaging sebagai media sementara para pihak sendiri lah yang bernegosiasi. Contohnya seperti Internet Neutral¹⁰, SquareTrade¹¹ dan WebMediate¹² sebagai media penyelesaian sengketa. Para pihak mengisi electronic form, yang berisi masalah dan opsi penyelesaian masalah yang selanjutnya direview oleh mediator.

Metode Adjudikasi

1. Online Arbitration, Campur tangan pihak ketiga yang kuat dan bahkan bersifat memutuskan suatu sengketa (*Cyber Arbitration*). Dalam konteks ini adalah pelaksanaan arbitrase yang dilakukan melalui media internet

Pada pelaksanaannya, ODR ini berkembang pesat di negara maju seperti di negara-negara eropa dalam hal ini Uni Eropa (EU) yang bahkan

⁷ Felikas Petrauskas, Egle Kbartiene. Op cit. hlm 5

⁸ Felikas Petrauskas, Egle Kbartiene. Op cit. hlm 7

⁹ Felikas Petrauskas, Egle Kbartiene. Op cit. hlm 7

¹⁰ Lihat, Internet Neutral <http://www.internetneutral.com>

¹¹ Lihat, SquareTrade <http://www.squaretrade.com>

¹² Lihat, WebMediate <http://www.webmediate.com>

mewajibkan untuk pelaksanaan penyelesaian sengketa yang dilakukan wajib menempuh ODR sebelum memasuki ranah penyelesaian sengketa secara konvensional untuk menghindari terjadinya banyak perkara yang masuk tanpa usaha penyelesaian damai lebih dahulu dari para pihak yang bersengketa.

Online Dispute Resolution in European Union (The EU) The first part of articles 17

“Negara Anggota dari EU harus menjamin bahwa, pada saat terjadi penolakan antara sebuah pemberi layanan informasi masyarakat dan penerimanya, aturan mereka tidak dapat menghambat skema diluar pengadilan yang ada dibawah hukum nasional untuk penyelesaian sengketa,”

ODR as Online, Offline and Mixed Process of settlement¹³ → Fokus pada keuntungan yang strategis dan tinggi

Transaksi E-Commerce menjadi pendorong munculnya Online Dispute Resolution. ODR dalam hal ini biasa digunakan sebagai mekanisme penyelesaian sengketa, transaksi online, pembuatan domain registrasi, sengketa perceraian dan bahkan adopsi anak, saat ini bahkan berusaha untuk dikembangkan pada area tertentu yang lebih luas.

Kunci dari itu semua:

1. ODR dibuat berdasarkan ADR mekanisme (Arbitrase, evaluasi dan mediasi)
2. ODR memiliki lingkup yang luas dalam menyelesaikan sengketa dari sengketa individu (interpersonal) saat ini masih

didominasi *Consumer to Consumer Disputes (C2C)* ataupun perceraian.

3. ODR Platforms use Communication Technologies.

Teknologi dapat mempengaruhi pola beracara karena perbedaan waktu maupun perbedaan proses beracara yang berbeda. ODR telah memberikan kemudahan bagi penyelesaian suatu sengketa

KELEBIHAN ODR

ODR memberikan kemudahan dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi, tidak lagi terhalang oleh ruang, batas waktu, biaya murah dan cepat dalam menyelesaikan masalah dibandingkan penyelesaian ADR yang sifatnya konvensional

KELEMAHAN ODR

Namun, dalam hal ini ODR memiliki kelemahan terkait dengan eksekusi hasil kesepakatan dan komitmen dari para pihak pasca ODR selesai dilaksanakan. Online Dispute Resolution pun juga dipertanyakan kerahasiaannya. Mulai dari kepercayaan terhadap Administrasi *Committee* dan media partisipasi yang ada dalam ODR dapat dengan mudah mendapatkan dan membocorkan data yang di upload ke dalam media.

ODR saat ini masih dalam tahapan pengembangan di berbagai Negara maju di dunia. Di Indonesia sendiri belum terlalu banyak digunakan. Padahal indonesia perkembangan teknologi sangat baik dan banyak pengguna Internet aktif.

The United Nations Commission on International Trade

¹³ The Growth of Online Dispute Resolution and Its Use in British Columbia. Civil Litigation Conference. 2014 CLE BC. hlm 4

Law (“UNCITRAL”) sejak 2010 telah membuat draft terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen yang didalamnya telah mengakomodir ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa. European Union “EU” bahkan mewajibkan member nya untuk menyediakan ODR bagi masyarakat yang bersengketa.

C. Kesimpulan

Kehadiran ODR merupakan inovasi yang membawa perubahan besar di bidang hukum karena semakin mudah dan cepat pihak-pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan masalah ataupun sengketa yang timbul.

ODR memang belum terlalu digunakan karena masih kesulitan dalam hal eksekusi. Namun, pengaturannya masih dikembangkan dan sudah mulai digunakan dalam beberapa hal.

ODR akan membawa perubahan dalam praktik penyelesaian sengketa bisnis di bidang hukum dan akan memudahkan pelaksanaan ADR sehingga sengketa akan lebih mudah, cepat, efisien, efektif, murah dan berkeadilan sesuai

yang dicita-citakan. ODR dalam hal ini masih berkembang

D. Referensi

- Sudikno Mertokusumo. Penemuan Hukum Sebuah Pengantar. Liberty. Yogyakarta. 2006
- Felikas Petrauskas, Egle Kbartiene. Online Dispute Resolution in Consumer Disputes. Jurisprudencia. Mykolas Romeris University. 2011
- Katsh, E Rifkin, Online Disputes Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace. San Fransisco: Jossey Bass, 2001
- CLE BC, The Growth of Online Dispute Resolution and Its Use in British Columbia. Civil Litigation Conference. 2014

Internet

- <http://www.internetneutral.com>
- <http://www.squaretrade.com>
- <http://www.webmediate.com>

Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa Alternatif