

PERLUNYA PENGATURAN KHUSUS *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* (ODR) DI INDONESIA UNTUK FASILITASI PENYELESAIAN SENGKETA *E-COMMERCE*

(Specific Regulatory Arrangement on Online Dispute Resolution in Indonesia is Needed to Facilitate E-Commerce Dispute Settlement)

Muhammad Faiz Aziz

Sekolah Tinggi Hukum (STH) Indonesia Jentera
Puri Imperium Office Plaza, Unit UG 15, Jalan Kuningan Madya Kav. 5-6
Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12190
e-mail: muhammad.aziz@jentera.ac.id

Muhammad Arif Hidayah

Sekolah Tinggi Hukum (STH) Indonesia Jentera
Puri Imperium Office Plaza, Unit UG 15, Jalan Kuningan Madya Kav. 5-6
Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12190
e-mail: muhammad.arif@jentera.ac.id

Naskah diterima: 12 Mei 2020; revisi: 14 Juli 2020; disetujui: 14 Juli 2020

Abstrak

Perkembangan masif teknologi informasi selama hampir tiga dekade terakhir mendorong peningkatan transaksi *e-commerce* antar pihak hingga lintas batas. Peningkatan transaksi tersebut berpotensi terhadap peningkatan sengketa *e-commerce*. Sebagai antisipasi terhadap isu ini, *Online Dispute Resolution* (ODR) diciptakan. Dimulai pada 1990-an, ODR dianggap sebagai forum penyelesaian sengketa yang efisien, tanpa harus sidang tatap muka secara fisik (*face-to-face meeting*), berbiaya relatif rendah, dan bisa mencakup pihak yang berbeda negara. Di tingkat regional, ODR menjadi salah satu target keluaran dalam Rencana Aksi Strategis ASEAN untuk Pelindungan Konsumen (ASAPCP) 2016-2025. Di Indonesia, ODR sesungguhnya sudah mempunyai basis regulasinya, namun belum diatur secara spesifik. Meningkatnya transaksi *e-commerce* yang dilakukan oleh warga Indonesia akhir-akhir ini tentu saja berpotensi meningkatkan sengketa. Tulisan ini mencoba untuk mengidentifikasi isu hukum dan kelembagaan terkait ODR sekaligus untuk mendorong pengaturan yang khusus bagi ODR dan mekanisme penyelesaian sengketa bagi transaksi *e-commerce*. Melalui metode normatif yuridis, tulisan ini menganalisa perkembangan ODR di luar negeri, mekanisme penyelesaian sengketa ODR, pengaturan ODR di Indonesia, peluang dan tantangan, serta merekomendasikan desain pengaturan atas ODR.

Kata Kunci: lintas batas, daring, transaksi, eksekusi putusan

Abstract

The massive development of information technology for almost three decades has led to an increase in *e-commerce* transactions amongst people to cross-border ones. The increase in transactions has the potential to increase *e-commerce* disputes. To anticipate this issue, *Online Dispute Resolution* (ODR) was created. Beginning in the 1990s, ODR is considered as an efficient form of dispute resolution forum. ODR can be carried out without having to prepare face-to-face meetings with a relatively lower cost and can include parties from different countries. At the regional level, ODR is one of the outcome targets in the ASEAN Strategic Action Plan for Consumer Protection (ASAPCP) 2016-2025. In Indonesia, ODR actually already has its regulatory basis, but has not been regulated in a detailed manner. The increase in *e-commerce* transactions carried out by Indonesians lately has certainly increased the potentials to increase future disputes. This paper attempts to identify legal and institutional issues related to ODR as well as to encourage specific arrangements for ODR and dispute resolution mechanisms for *e-commerce* transactions. Through juridical normative methods, this paper analyzes the development of ODR in other countries, ODR dispute settlement mechanism, the regulation of ODR in Indonesia, prospects and challenges as well as the regulatory framework design for ODR.

Keywords: cross-border, online, transactions, execution

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi saat ini memungkinkan setiap orang untuk melakukan transaksi jual beli tanpa tatap muka (*face-to-face transaction*) melalui *e-commerce*. Transaksi pun bisa dilakukan secara lintas batas (*cross border*) melalui komputer atau telepon genggam. Transaksi ini lebih efisien dan ekonomis daripada transaksi yang sifatnya lintas batas secara tatap muka dengan jumlah transaksi yang sama. Implementasi *e-commerce* yang telah ada sejak 1960-an ini menjadi *booming* pada masa-masa sekarang.¹

Google Temasek melaporkan bahwa sektor *e-commerce* mengalami perkembangan pesat sepanjang 2015-2019 di Asia Tenggara (termasuk di Indonesia).² Terdapat kenaikan hingga 7 (tujuh) kali dari nilai transaksi \$5,5 miliar pada 2015 menjadi nilai \$38 miliar pada 2019.³ Diperkirakan pada 2025, transaksi sektor *e-commerce* akan mencapai nilai \$150 miliar.⁴ Khusus untuk Indonesia, Global Web Index menyebutkan bahwa per 2018 aktivitas transaksi konsumen Indonesia adalah yang paling tinggi sedunia. Sekitar 90 persen pengguna internet antara usia 16-64 tahun dilaporkan pernah membeli produk dan jasa secara daring (*online*).⁵

Per Januari 2020, total transaksi *Business to Consumer* (B2C) di Indonesia mencapai \$11 miliar.⁶ Travel, fesyen dan kecantikan, serta barang-barang elektronik adalah tiga besar objek yang ditransaksikan secara daring. Transaksi ini hampir dipastikan bahwa tidak hanya bersifat lokal namun juga bersifat transnasional. Jumlah ini dipastikan bertambah manakala terdapat peristiwa tertentu yang konsisten dijadikan ajang promosi dan diskon. Statistik ini akan semakin bertambah seiring dengan slogan "Dirumah Saja" atau "Stay at Home" mengingat Pandemi Covid-19.⁷

Dibalik gemerlapnya statistik tadi, potensi sengketa sangatlah besar. Konsumen perlu antisipasi perlindungan dirinya terhadap pelaku usaha dan sebaliknya pelaku usaha pun perlu antisipasi serupa terhadap konsumen terutama jika transaksinya bersifat lintas batas (*cross border*). Risiko atas transaksi *e-commerce* menuntut hadirnya mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien dan berbiaya murah. *Online Dispute Resolution* (ODR) atau mekanisme penyelesaian sengketa secara daring diciptakan untuk bisa memfasilitasi sengketa tersebut.

Pertama kali muncul pada 1995 yang diinisiasi oleh National Centre for Automated

¹ Agile Infoways, How eCommerce Industry Got Its Existence, <https://www.agileinfoways.com/blog/how-ecommerce-industry-got-its-existence/> (diakses 20 April 2020).

² 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, p. 10 (diakses 1 April 2020).

³ *Ibid.*, p. 32.

⁴ *Ibid.*

⁵ Simon Kemp & Sarah Moey, Digital 2019 Spotlight: Ecommerce in Indonesia, Data Reportal, <https://datareportal.com/reports/digital-2019-ecommerce-in-indonesia>, diakses pada 10 April 2020.

⁶ Simon Kemp (1), Digital 2020: Indonesia, Data Reportal, <https://datareportal.com/reports/digital-2020-indonesia> (diakses 10 April 2020).

⁷ Laman web Data Reportal melaporkan bahwa terjadi "big jump" terkait aktivitas digital terutama di negara-negara yang menerapkan *lockdown* yang ketat dan akselerasi penggunaan *e-commerce* untuk belanja keperluan sehari-hari. Lihat Simon Kemp (2), Digital 2020: April Global Statshot, <https://datareportal.com/reports/digital-2020-april-global-statshot> (diakses 25 April 2020).

Information Research (Philadelphia, Amerika Serikat), ODR dengan nama *Virtual Magistrate* (VM) mempunyai kompetensi untuk menyelesaikan sengketa antara penyedia jasa internet (*internet service providers*) dan pengguna (*users*).⁸ Kemudian, sejumlah ODR bermunculan dalam menyelesaikan sengketa, seperti *SquareTrade*, *CyberSettle*, dan *Uniform Domain Names Dispute Resolution Policy (UDRP)*.⁹

ODR sendiri merupakan perkembangan dan implementasi daring dari mekanisme *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau alternatif penyelesaian sengketa. Sarana yang digunakan ODR bervariasi mulai dari penggunaan konferensi video (*video conference*), surat elektronik (*email*), fitur obrolan (*chat feature*), sistem yang terotomasi (*automated system*), hingga kombinasi dari fitur-fitur tadi.¹⁰ Jenis penyelesaiannya sementara ini meliputi penyelesaian daring (*online settlement*), mediasi daring (*online mediation*), negosiasi daring (*online negotiation*), dan arbitrase daring (*online arbitration*).¹¹

Indonesia sesungguhnya sudah mempunyai kerangka regulasi yang mendukung ODR yaitu Undang-Undang No. 11/2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan UU No. 19/2016 ("**UU ITE**"), Peraturan Pemerintah No. 80/2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik ("**PPE-Commerce**"), dan Undang-Undang No. 30/1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa ("**UU AAPS**"). Dalam UU ITE dan PP *E-commerce* disebutkan bahwa penyelesaian sengketa dapat diselenggarakan secara elektronik dan masyarakat dapat berperan dalam membentuk lembaga penyelesaian sengketa dengan fungsi konsultasi dan mediasi.¹² Sementara itu, UU AAPS menjadi fondasi penting bagi pengaturan ADR yang berbasis daring dimana penyelesaian sengketa bisa dilakukan di luar peradilan melalui prosedur yang disepakati para pihak. Prosedur yang disepakati ini membuka jalan bagi terselenggaranya penyelesaian sengketa secara daring untuk menjawab perkembangan zaman yang semakin modern.¹³

⁸ Pablo Cortes, *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*, Abingdon: Routledge, 2011, p. 54. Lihat United Nations Conference on Trade and Development, *E-Commerce and Development Report 2003*, New York and Geneva: United Nations, 2003, p. 180-181. Lihat juga Ethan Katsh, "Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace," 2006, *Lex Electronica* 10(3), https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-3_katsh.pdf, p. 2 (diakses 23 April 2020).

⁹ Pablo Cortes, *op.cit.*, p. 64-70.

¹⁰ Esther van den Heuvel, *Online Dispute Resolution as A Solution to Cross-Border E-Disputes: An Introduction to ODR*, <http://www.oecd.org/internet/consumer/1878940.pdf>, p. 11 (diakses 7 April 2020).

¹¹ Sree Khresna Bharadwaj H., "A Comparative Analysis of Online Dispute Resolution Platforms," 2017, *American Journal of Operations Management and Information Systems* 2(3), pp: 81-85: p. 84. Lihat juga Esther van den Heuvel, *loc.cit.*, p. 8.

¹² Pasal 41 ayat (2) dan (3) UU ITE dan Pasal 72 ayat (2) PP *E-commerce*. Lihat Indonesia, Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4843. Lihat juga Indonesia, Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6420.

¹³ ASEAN, *The ASEAN Strategic Strategic Action Plan for Consumer Protection (ASAPCP) 2016-2025: Meeting the Challenge of People-Centered ASEAN Beyond 2015*, <https://asean.org/storage/2012/05/ASAPCP-UPLOADING-11Nov16-Final.pdf>, p. 5 (diakses 21 April 2020).

Di tingkat regional, ODR menjadi salah satu target keluaran (*outcome*) dalam *The ASEAN Strategic Action Plan for Consumer Protection (ASAPCP) 2016-2025* atau Rencana Aksi Strategis ASEAN untuk Pelindungan Konsumen 2016-2025.¹⁴ Adanya rencana aksi ini menunjukkan bahwa *e-commerce* membutuhkan penyelesaian sengketa yang bekerja secara daring. Rencana aksi ini mendorong setiap negara untuk membangun sistem ODR masing-masing, mendorong pengembangan jejaring ODR ASEAN, dan mendorong munculnya mekanisme lintas batas (*cross-border mechanisms*) terkait pengaduan dan investigasi.¹⁵

Dengan melihat peningkatan situasi *e-commerce*, potensi sengketa, perkembangan ODR di luar negeri, kerangka aturan ODR di Indonesia, dan rencana aksi ASEAN, penulis tertarik untuk mengelaborasi lebih jauh mengenai konsep dan perkembangan ODR serta potensi pengaturan dan implementasinya di Indonesia. Tulisan ini mencoba untuk mengidentifikasi dan menganalisa perkembangan, regulasi, dan implementasi ODR sekaligus untuk mendorong pengaturan yang khusus bagi ODR dan mekanisme penyelesaian sengketa bagi transaksi *e-commerce* di Indonesia.

B. Metode Penelitian

Artikel ini disusun dengan menggunakan metode penelitian kepustakaan (*desktop study*) dan melalui pendekatan normatif yuridis dan kualitatif, dimana situasi perkembangan

global terkait dengan ODR, penerapannya, dan regulasi saat ini di Indonesia dikaji untuk melihat dan mereviu bagaimana ODR bisa diatur dan diimplementasikan di Indonesia. Metode penelitian kepustakaan digunakan mengingat bahwa studi atas ODR dapat dilakukan melalui penelusuran konsep, regulasi, implementasi melalui bahan-bahan sebagai berikut: (1) bahan hukum primer dalam peraturan perundang-undangan Indonesia dan instrumen hukum internasional. Bahan hukum primer yang dikaji setidaknya meliputi Undang-Undang No. 11/2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan UU No. 19/2016, Undang-Undang No. 30/1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Peraturan Pemerintah No. 80/2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL); (2) materi sekunder diantaranya dalam bentuk buku, jurnal akademik, berita, opini, kasus, dan laporan resmi; dan (3) materi tersier diantaranya dalam bentuk kamus dan ensiklopedia. Bahan-bahan ditelusuri dan diulas dalam rangka merespon isu terkait ODR yang ditulis dalam artikel ini.

C. Pembahasan

1. Perkembangan ODR

Perkembangan teknologi berkontribusi besar dalam meningkatkan jangkauan kegiatan manusia. Dalam sektor hukum, pemanfaatan teknologi mempermudah proses penyelesaian

¹⁴ ASEAN, *The ASEAN Strategic Strategic Action Plan for Consumer Protection (ASAPCP) 2016-2025: Meeting the Challenge of People-Centered ASEAN Beyond 2015*, <https://asean.org/storage/2012/05/ASAPCP-UPLOADING-11Nov16-Final.pdf>, p. 5 (diakses 21 April 2020).

¹⁵ *Ibid.*

sengketa dan proses peradilan dalam menjangkau keadilan. Investasi teknologi pada bidang hukum meningkatkan efisiensi penyelesaian sengketa melalui arbitrase, mediasi, dan negosiasi secara daring. Investasi tersebut berangkat dari tuntutan mekanisme penyelesaian yang terjangkau secara biaya dan tidak memakan waktu lama. Berkaca dari kegiatan masyarakat yang semakin berpusat pada ruang virtual, potensi terjadinya persengketaan membutuhkan mekanisme penyelesaian yang mudah dan murah dicapai.

W.E. Burger pernah menyatakan bahwa tidak benar kebanyakan orang menginginkan hakim berjubah hitam, advokat berpakaian bagus, dan ruang sidang berpanel bagus dalam menyelesaikan perselisihan mereka. Orang bermasalah adalah seperti orang yang sedang kesakitan. Mereka menginginkan pertolongan dan mereka menginginkannya secepat dan semurah mungkin.¹⁶

Secara konsep, istilah ODR setidaknya mempunyai dua definisi. UNCITRAL mengartikan ODR sebagai "*mechanism for resolving disputes through the use of electronic communications and other information and communication*".¹⁷ Otoritas Jasa Keuangan

(OJK) Indonesia mendefinisikan ODR sebagai "salah satu alternatif penyelesaian sengketa dengan menggunakan media elektronik dan jaringan internet dalam proses penyelesaiannya sehingga para pihak yang bersengketa tidak perlu bertatap muka secara fisik."¹⁸ Kedua definisi tersebut menjadi cerminan bahwa perkembangan zaman membutuhkan metode penyelesaian jangkauan perangkat teknologi umum seperti laptop dan telepon genggam.

Dalam sejarahnya, ODR pertama muncul pada 1995. The National Centre for Automated Information Research (Philadelphia, Amerika Serikat) membuat ODR dengan nama *Virtual Magistrate* (VM) yang mempunyai kompetensi untuk menyelesaikan sengketa antara penyedia jasa internet (*internet service providers*) dan pengguna (*users*).¹⁹ Pada 1999, eBay, sebuah perusahaan *e-commerce*, membuat ODR dimana hal ini berangkat dari proyek percontohan (*pilot project*) bersama *University of Massachusetts* yang hendak mengkaji efektivitas mediasi secara daring terhadap sengketa yang dialami pembeli dan penjual pada laman web eBay.²⁰ Proyek ini menunjukkan partisipasi tinggi oleh pihak

¹⁶ Ofir Turel dan Yufei Yuan mengutip pernyataan W.E. Burger dalam W.E. Burger, *Our Vicious Spiral*, 1977, *Judges Journal* 22(1), p.49. Lihat Ofir Turel & Yufei Yuan, *Online Dispute Resolutions Services: Justice, Concepts and Challenges*, in D. Marc Kilgour & Colin Eden (eds), *Handbook of Group Decision and Negotiation, Advances in Group Decision and Negotiation*, Vol 4, Dordrecht: Springer, 2010, p. 425-436.

¹⁷ United Nations Commission on International Trade Law, *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution*, Vienna: UNCITRAL, 2017, p. 4.

¹⁸ Departemen Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan, *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR)*, Jakarta: Departemen Perlindungan Konsumen OJK, 2017, hlm 29.

¹⁹ Pablo Cortes, *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*, Abingdon: Routledge, 2011, p. 54. Lihat United Nations Conference on Trade and Development, *E-Commerce and Development Report 2003*, New York and Geneva: United Nations, 2003, p. 180-181. Lihat juga Ethan Katsh, "Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace," 2006, *Lex Electronica* 10(3), https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-3_katsh.pdf, p. 2 (diakses 23 April 2020).

²⁰ Maurice Schellekens & Leo van der Wees, *ADR and ODR in Electronic Commerce*, Ch. 10, pp. 271-300, Inside J.E.J. Prins, et.al. (eds), *Trust in Electronic Commerce: the Role of Trust from a Legal, an Organizational and a Technical Point of View*, The Hague: Kluwer Law International, 2002, p. 280.

yang berselisih dibandingkan partisipasi mediasi yang dilakukan secara tradisional. Mediasi secara daring yang diinisiasi kedua pihak ini dinamakan dengan *SquareTrade* (www.squaretrade.com).²¹

Sebagai *virtual marketplace*, eBay mengutamakan keamanan publik dengan mekanisme *feedback rating system*.²² Perolehan *feedback* yang positif menjadi syarat bagi penjual maupun pembeli untuk bisa tetap aktif dalam situs eBay. Sistem tersebut kemudian menjadi dorongan bagi para pihak yang bersengketa untuk memenuhi segala kewajiban yang dibebani mengingat bahwa pihak yang perlu melakukan pemenuhan tidak mau membahayakan posisinya dalam komunitas eBay.²³

Dalam perkembangan berikutnya, sejumlah inisiatif ODR muncul dalam menyelesaikan sengketa terkait internet dan *e-commerce*. Sejumlah penyedia ODR yang terkenal diantaranya adalah *CyberSettle*, *Uniform Domain Names Dispute Resolution Policy (UDRP)*, *Modria*, dan *China International Economic and Trade Arbitration Commission (CIETAC)*.²⁴ *CyberSettle* dengan laman webnya www.cybersettle.com dikenal

dengan mekanisme negosiasi otomatisnya (*automated negotiation*).²⁵ UDRP, yang dikreasi oleh *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN)*, dikenal dengan sistem eksekusinya yang menggunakan metode *chargebacks*. Metode ini merupakan cara yang digunakan untuk membalikkan transaksi yang dilakukan dengan kartu kredit atau debit ketika penggunaan yang tidak benar terjadi atau ketika terjadi pelanggaran ketentuan kontrak.²⁶

Sementara itu, Modria termasuk penyedia ODR tersukses. Modria didirikan pada 2011 oleh Modria Resolution Center dengan bekerja sama dengan eBay dan American Arbitration Association (AAA).²⁷ Modria menyelenggarakan mediasi dan arbitrase daring serta mampu membuat aktivitasnya dalam bentuk yang sederhana. Meskipun baru, Modria dianggap paling sukses dan menjadi pemimpin sektor ODR dengan jumlah penerimaan kasus per tahun lebih dari 100.000 kasus.²⁸ Oleh karena kesuksesannya, Modria dilirik dan kemudian diakuisisi oleh Tyler Technologies pada 2017.²⁹

Di Asia, CIETAC membentuk CIETAC ODR Center dengan mengadopsi arbitrase daring.

²¹ *Ibid.*

²² Louis Del Duca, Colin Rule, & Zbynek Loebel, *Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce – Developing a Global Online Dispute Resolution System (Lessons Derived from Existing ODR Systems – Work of the United Nations Commission on International Trade Law)*, 2012, *Penn State Journal of Law & International Affairs* 1(1): 59-85, p. 64.

²³ *Ibid.*

²⁴ Pablo Cortes, *op.cit.*, p. 64-70. Lihat Karolina Mania, "Online dispute resolution: The future of justice," 2015, *International Comparative Jurisprudence* 1(1): pp. 76-86, p. 78. Lihat juga Meline Gerarita Sitompul, M. Syaifuddin, & Annalisa Yahanan, *loc.cit.*, hal. 83.

²⁵ *Ibid.*, p. 64.

²⁶ *Ibid.*, p. 69.

²⁷ Karolina Mania, *loc.cit.*

²⁸ *Ibid.*

²⁹ Victr Li, *Tyler Technologies acquires online dispute resolution company Modria*, ABA Journal, 12 Juni 2017, https://www.abajournal.com/news/article/tyler_technologies_acquires_online_dispute_resolution_company_modria (diakses 12 April 2020).

CIETAC ODR ini menjadi ODR pertama di Asia. Lembaga ini mempunyai kompetensi dalam penyelesaian sengketa secara daring dengan mengembangkan laman situsnya menjadi media penyelesaian sengketa.³⁰ CIETAC mengembangkan *self-regulation* dalam mengatur mekanisme penyelesaian sengketa melalui arbitrase daring.³¹

2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa ODR

Pada dasarnya, ODR merupakan implementasi dari acara dan prosedur ADR dengan pemanfaatan teknologi. Merujuk kepada peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia, jenis ADR meliputi konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi,³² penilaian ahli, adjudikasi, dan arbitrase.³³ Namun, dari aspek rangkaian kesatuan penyelesaian sengketa (*the ADR Continuum*), Erickson dan Johnson menyebutkan bahwa ADR terbagi menjadi dua kutub penyelesaian

yaitu penyelesaian dengan prinsip kooperatif atau informal dan penyelesaian dengan prinsip kompetitif atau formal.³⁴ Secara alur, kontinum penyelesaian sengketa meliputi penyelesaian masalah (*problem solving*), negosiasi, mediasi, penemuan fakta, *settlement conference*, arbitrase, dan litigasi.³⁵ Kontinum penyelesaian sengketa ditunjukkan melalui Gambar 1 berikut.

³⁰ Meline Gerarita Sitompul, M. Syaifuddin, & Annalisa Yahanan, *loc.cit.*, hlm. 83.

³¹ *Ibid.*

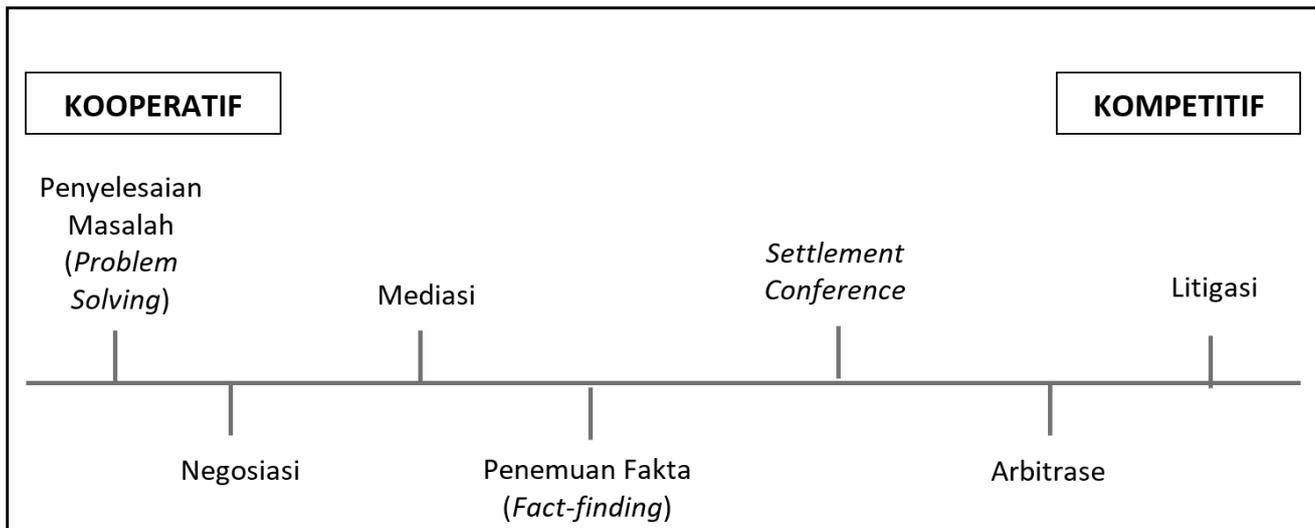
³² Istilah konsiliasi berubah menjadi mediasi dan lebih sesuai istilah yang digunakan dalam praktik yang dilakukan oleh mediator. Istilah ini diubah melalui *UNCITRAL Model Law on International Commercial Mediation on International Settlement Agreements and Their Enforcement*. Lihat Hamalatul Qur'ani, Singapura Hasilkan Konvensi Mediasi dan Amandemen UNCITRAL 2012, Hukum Online, <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5bd6e3ef235f0/singapura-hasilkan-konvensi-mediasi-dan-amandemen-uncitral-2002/> (diakses pada 26 April 2020).

³³ Lihat Indonesia, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 No. 42, Tambahan Lembaran Negara No. 3821, Pasal 52 huruf a. Lihat juga Indonesia, Undang-Undang tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang No. 30 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 No. 138, Tambahan Lembaran Negara No. 3872, Pasal 1 angka 1, Pasal 1 angka 10, dan Penjelasan Umum. Khusus untuk sektor jasa keuangan, lihat Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014, Lembaran Negara Tahun 2014 No. 2, Tambahan Lembaran Negara No. 5499, Pasal 4 huruf a.

³⁴ Stephen K. Erickson & Marvin E. Johnson, "ADR Techniques and Procedures Flowing Through Porous Boundaries: Flooding the ADR Landscapes and Confusing the Public," 2012, *Mediate.com* 5(1), [https://www.mediate.com/pdf/ADR%20Techniques%20and%20Procedures%20Flowing%20Through%20Porous%20Boundaries-%20Flooding%20the%20ADR%20Landscape%20and%20Confusing%20the%20Public%20\(Revised,%20January%2027,%202012\).pdf](https://www.mediate.com/pdf/ADR%20Techniques%20and%20Procedures%20Flowing%20Through%20Porous%20Boundaries-%20Flooding%20the%20ADR%20Landscape%20and%20Confusing%20the%20Public%20(Revised,%20January%2027,%202012).pdf), pp. 1-15: p. 2. (diakses 17 April 2020),

³⁵ *Ibid.*, p. 3.

Gambar 1 Rangkaian Kesatuan (*Continuum*) Penyelesaian Sengketa



Sumber: Diadopsi dari Erickson dan Johnson (2012).³⁶

Secara istilah, penyelesaian masalah (*problem solving*) adalah suatu proses di mana orang bekerja sama untuk mengidentifikasi masalah dan penyebabnya serta kemudian mengusulkan solusi-solusi potensial dimana salah satunya akan dipilih sebagai yang terbaik.³⁷ Negosiasi merupakan suatu proses di mana para pihak berkomunikasi satu sama lain dalam upaya untuk menyelesaikan perbedaan diantara mereka tanpa pihak ketiga dengan cara yang paling menguntungkan bagi mereka.³⁸ Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk oleh pihak yang bersengketa untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan.³⁹ Konsiliasi adalah cara penyelesaian sengketa dengan bantuan

pihak ketiga sebagai penengah dimana penengah bertindak sebagai konsiliator dengan kesepakatan para pihak dengan mengusahakan solusi yang bisa diterima para pihak.⁴⁰ Penilaian ahli merupakan pendapat dari para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan kompetensi atau bidang keahliannya.⁴¹ *Settlement of Conference* merupakan suatu proses di mana para pihak yang berselisih di pengadilan mengemukakan perselisihan kepada pihak yang netral dan biasanya menyarankan cara untuk menyelesaikan perselisihan tanpa pengadilan.⁴² Sementara itu, arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa di mana para pihak yang bersengketa menyampaikan perselisihan mereka kepada pihak ketiga yang

³⁶ *Ibid.*

³⁷ *Ibid.* p. 5.

³⁸ *Ibid.*

³⁹ Penjelasan Pasal 4 huruf a angka 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

⁴⁰ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa: Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 7-8.

⁴¹ *Ibid.*

⁴² Maryland Alternative Dispute Resolution Commission, *Join the Resolution: The Maryland ADR Commission's Practical Action Plan*, Maryland: Maryland Alternative Dispute Resolution Commission, 1999, p. 24.

netral yaitu arbiter yang dapat memutuskan bagaimana perselisihan akan diselesaikan.⁴³ Arbitrase hanya bisa dipilih dan dilaksanakan apabila terdapat perjanjian atau klausul tertulis yang menyatakan pemilihan arbitrase sebagai tempat penyelesaian sengketa.

Tipe atau jenis penyelesaian sengketa ODR belumlah selengkap kontinum ADR. Van den Heuvel menyebutkan bahwa sementara ini ODR menyelesaikan sengketa melalui empat mekanisme, yaitu sebagai berikut:⁴⁴

- 1) Penyelesaian daring (*online settlement*), dimana sistem keahlian digunakan untuk menyelesaikan klaim finansial secara otomatis;
- 2) Arbitrase daring (*online arbitration*), dimana berbagai fitur teknologi digunakan untuk menyelesaikan sengketa dengan bantuan pihak ketiga yaitu arbiter;
- 3) Resolusi daring terhadap pengaduan konsumen (*online resolution of consumer complaints*) yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan pengaduan konsumen;
- 4) Mediasi daring (*online mediation*), dimana sama halnya dengan arbitrase daring, fitur teknologi digunakan untuk menyelesaikan sengketa dengan bantuan pihak ketiga yaitu mediator.

Terkait dengan mekanisme ODR, penggunaan mekanisme kontinum ADR adalah

keniscayaan. Apabila terjadi sengketa antara para pihak, negosiasi menjadi sarana pertama untuk menyelesaikan sengketa. Apabila negosiasi tidak berhasil, maka penyelesaian sengketa akan menuju ke arah mediasi dan arbitrase hingga sengketa itu berhasil ataupun gagal diselesaikan.

Terkait teknologi ODR, fitur yang digunakan untuk ODR biasanya meliputi surat elektronik, fitur umpan balik (*feedback system*), fitur obrolan atau percakapan (*chat*), konferensi audio atau video (*audio or video conference*), atau bahkan fitur kecerdasan buatan (*artificial intelligence*). Mekanisme yang diselenggarakan ODR bergantung kepada fitur teknologi yang digunakan. Penggunaan konferensi audio atau video berelasi dengan mekanisme penyelesaian melalui pertemuan tatap muka virtual, misalnya Concilianet Meksiko yang menggunakan *Virtual Courtroom*.⁴⁵ Penggunaan surat elektronik, fitur umpan balik ataupun fitur *chat* tidak memerlukan pertemuan tatap muka baik fisik maupun virtual, misalnya eBay dengan *SquareTrade*-nya.⁴⁶ Penggunaan fitur kecerdasan buatan berelasi dengan mekanisme penyelesaian secara otomatis misalnya *blind bidding/ blind negotiation* (digunakan oleh ODR CyberSettle⁴⁷ dan Modria⁴⁸), *chargeback* (digunakan oleh PayPal⁴⁹), atau pengambilan

⁴³ *Ibid.*

⁴⁴ Ester van den Heuvel, *loc.cit.*, p. 8.

⁴⁵ Louis Del Duca, Colin Rule, & Zbynek Loebel, *loc.cit.*, p. 67.

⁴⁶ *Ibid.* p. 64.

⁴⁷ Arno Lodder & John Zeleznikow, "Artificial Intelligence and Online Dispute Resolution," p. 73-94, Chapter Inside Mohamed Abdel Wahab, Ethan Katsh & Daniel Reiney (eds.), *Online Dispute Resolution Theory and Practice: a Treaties on Technology and Dispute Resolution*, The Hague: Eleven International Publishing, 2012, p. 86.

⁴⁸ Deepak Verma, Anshu Banwari & Neerja Pande, "Online Dispute Resolution," pp. 139-149, chapter 9, Inside Beatriz Pena-Acuna (ed.), *Digital Communication Management*, London: Intechopen Limited, 2018, p. 143.

⁴⁹ Louis Del Duca, Colin Rule, & Zbynek Loebel, *loc.cit.*, p. 72.

keputusan dengan menggunakan algoritma (digunakan oleh ODR Adjusted Winner⁵⁰).

ODR menawarkan sistem elektronik yang komprehensif dari awal hingga akhir untuk membantu para pihak dalam menyelesaikan sengketanya. Lodder-Zelevnikow (2012) menyebutkan bahwa sistem ODR haruslah menyediakan layanan penyelesaian sengketa dengan perangkat atau fitur yang bervariasi yang dapat dipilih oleh pihak yang bersengketa atau penggunanya (*user*).⁵¹ Varian fitur harus saling terkoneksi dengan setiap alur proses dari awal pengajuan permohonan/pendaftaran, pemanggilan, persidangan, pembuktian, putusan, dan eksekusi putusan. Hal ini dapat memudahkan pengguna untuk memilih fitur manapun yang nyaman digunakan dan mengubah opsi fitur kapanpun, misalnya dari fitur balas membalas argumentasi melalui surat elektronik ke fitur percakapan atau dari fitur percakapan ke konferensi video/audio. Perubahan fitur pun harus terekam dengan baik. Pengguna pun selalu tetap ada dalam jalur proses penyelesaian sengketa hingga pengambilan keputusan.

Laman web atau aplikasi telepon genggam penyedia ODR tentu menjadi pintu gerbang utama dalam menerima pendaftaran atau permohonan sengketa. ODR menyediakan formulir daring untuk pendaftaran/permohonan sengketa dan biasanya menginformasikan proses, prosedur, biaya, pilihan layanan sengketa, pilihan mediator/arbiter, kebijakan privasi, dan ketentuan

lainnya terkait dengan penyelesaian sengketa. Fitur proses dan persidangan dalam ODR bergantung kepada teknologi yang dikembangkan oleh masing-masing ODR, misalnya hanya menggunakan satu fitur atau lebih (kombinasi). Begitupun dengan pengambilan keputusan, fitur berperan dalam proses dan substansi dari keputusan, misalnya penggunaan putusan digital dari negosiasi/mediasi para pihak atau musyawarah arbiter atau penggunaan *Adjusted Winner* yang menggunakan teori permainan (*game theory*) dalam proses dan penentuan isi keputusan pembagian harta dalam sengketa perceraian keluarga di Australia.⁵²

Dalam hal eksekusi, putusan ODR untuk layanan mediasi dan negosiasi umumnya tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat. Pelaksanaan putusan diserahkan kepada para pihak. Berbeda dengan hal tersebut, putusan arbitrase mempunyai kekuatan hukum yang lebih mengikat, namun pelaksanaan putusan harus melalui pengadilan terlebih dahulu. Eksekusi melalui jalur pengadilan harus melalui penetapan pengadilan yang memakan proses dan waktu.

Alternatif cara yang diterapkan dalam eksekusi putusan ODR yang efektif salah satunya adalah dengan menggunakan metode *chargebacks* seperti yang diterapkan oleh penerbit kartu kredit seperti bank dan jasa pembayarannya seperti Visa dan Master Card.⁵³ Sebagaimana disebutkan dalam bagian C.1. artikel ini, *chargebacks* merupakan cara

⁵⁰ Arno Lodder & John Zelevnikow, loc.cit., p. 88.

⁵¹ *Ibid.*, p. 74.

⁵² Lihat *Ibid.*, p. 77-78. Lihat juga NYU, Adjusted Winner: an algorithm for fair division, <http://www.nyu.edu/projects/adjustedwinner/awprinterfriendly.htm>, (diakses 25 April 2020). Adjusted Winner (AW) merupakan algoritma yang dikembangkan oleh Steven J. Brams dan Alan D. Taylor untuk membagi barang atau harta antara dua pihak seadil mungkin.

⁵³ Pablo Cortes, *op.cit.*, p. 70.

yang digunakan untuk membalikkan transaksi yang dilakukan dengan kartu kredit atau debit ketika penggunaan yang tidak benar terjadi atau ketika terjadi pelanggaran ketentuan kontrak.⁵⁴ Dengan metode ini pula, penerbit kartu kredit atau debit dapat menolak penggunaan fasilitas transaksi oleh pihak yang kalah atau yang terkena eksekusi.⁵⁵ Metode seperti ini mungkin bisa dikembangkan lagi dan diterapkan di Indonesia dalam konteks ADR dan dalam tautan dengan eksekusi di lembaga peradilan.

3. Regulasi dan Kelembagaan ADR

Indonesia telah mempunyai pengaturan mengenai ADR melalui UU No. 30/1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS). UU ini meliputi pengaturan mengenai penyelesaian sengketa atau beda pendapat antar para pihak karena hubungan hukum tertentu ataupun karena kerugian yang timbul dari hukum hukum tersebut.⁵⁶ Arbitrase, konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli adalah cakupan penyelesaian sengketa yang diatur dalam UU AAPS. Begitupun, acara atau prosedur yang berlaku dalam arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa serta putusan dan pendaftaran/pelaksanaan putusannya menjadi cakupan dari UU ini.⁵⁷ UU AAPS telah menjadi basis pengaturan ADR di luar lembaga peradilan di Indonesia.

Dalam kaitan antara UU AAPS dan ODR, UU AAPS belumlah mencakup pengaturan

mengenai ODR. Walaupun begitu, hal ini bukan berarti ODR tidak dapat diimplementasikan. Oleh karena perselisihan muncul dari hubungan hukum yang biasanya berlandaskan perjanjian, para pihak bebas untuk menentukan pilihan forum dalam perjanjian tersebut termasuk menggunakan ADR versi daring alias ODR sebagai pilihan penyelesaian sengketa.⁵⁸ Meski demikian, acara atau prosedur yang berlaku tetap menggunakan UU AAPS dan peraturan atau pedoman lembaga arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa.

Selain UU AAPS, UU No. 11/2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan UU No. 19/2016 (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah No. 80/2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP *E-Commerce*) juga bisa memberikan basis hukum bagi pengimplementasian ODR terutama bagi *e-commerce*. Bahkan, berdasarkan PP *E-commerce*, penyelesaian sengketa *e-commerce* atau dapat dilakukan secara elektronik melalui ODR sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵⁹

Apa yang dimaksud dengan ODR dalam PP *E-commerce* adalah ODR yang diselenggarakan lembaga yang terakreditasi atau melalui lembaga pemerintahan/otoritas yang berwenang untuk itu dan ditunjang oleh profesional penunjang seperti advokat atau mediator.⁶⁰ Pemilihan forum ODR kembali kepada kesepakatan para pihak

⁵⁴ Meline Gerarita Sitompul, M. Syaifuddin, & Annalisa Yahanan, *loc.cit.*, p. 69.

⁵⁵ Pablo Cortes, *op.cit.*

⁵⁶ Pasal 2 UU AAPS.

⁵⁷ Lihat Pasal 6 dan Pasal 27-51 UU AAPS.

⁵⁸ Meline Gerarita Sitompul, M. Syaifuddin, & Annalisa Yahanan, *loc.cit.*, hlm. 78.

⁵⁹ Pasal 72 ayat (3) PP *E-commerce*.

⁶⁰ Penjelasan Pasal 72 ayat (3) PP *E-commerce*.

dalam melakukan transaksi secara elektronik. Begitupun, pilihan hukum dan forum dalam penyelesaian sengketa dalam hal *e-commerce* lintas batas (*cross-border e-commerce*) juga diserahkan kepada para pihak. Dalam hal para pihak tidak melakukan pilihan hukum dan forum ketika terjadi sengketa atau beda pendapat, maka hukum dan forum yang berlaku didasarkan kepada asas Hukum Perdata Internasional (HPI).⁶¹

Dari aspek kerangka kelembagaan dalam regulasi terkait ADR, penyelenggaraan ADR di luar lembaga peradilan tersebar pada lembaga ADR yang didirikan oleh pemerintah, swasta, asosiasi, dan/atau sektor industri/ekonomi tertentu. Lembaga pemerintah yang menyelenggarakan ADR misalnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga swasta yang menjadi tempat ADR secara umum yaitu Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia menjadi lembaga yang didirikan oleh sejumlah asosiasi perbankan di Indonesia. Sementara itu, Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Badan Mediasi Asuransi Indonesia

(BMAI), Badan Arbitrase Perdagangan Berjangka Komoditi Indonesia (BAKTI), dan Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP) adalah contoh lembaga yang didirikan berdasarkan sektor industri/ekonomi tertentu.

UU AAPS tidak memberikan pengaturan lebih detail mengenai pembentukan lembaga dan juga tugas, fungsi, serta wewenangnya. Namun demikian, UU ini mengatur mengenai kompetensi dan acara/prosedur yang berlaku. Dari aspek kompetensi, lembaga arbitrase mempunyai kewenangan untuk menyelesaikan sengketa atau beda pendapat yang lebih luas yaitu tidak hanya mekanisme arbitrase, namun juga mencakup mediasi, konsiliasi, negosiasi, konsultasi, dan penilaian ahli.⁶² Namun, lembaga mediasi tidak dapat menyelesaikan sengketa dengan mekanisme arbitrase.⁶³ Dari aspek acara/prosedur yang berlaku, lembaga arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa dapat membuat peraturan terkait acara/prosedur. Namun demikian, pemilihan acara/prosedur tergantung kepada kesepakatan para pihak sepanjang tidak bertentangan dengan UU AAPS.⁶⁴

⁶¹ Pasal 18 ayat (3) dan Pasal 18 ayat (5) UU ITE jo. Pasal 73 ayat (2) dan Pasal 74 ayat (2) PP *E-commerce*. Pada saat tulisan ini dibuat, RUU Hukum Perdata Internasional yang akan menjadi regulasi penopang transaksi dan hubungan hukum perdata yang sifatnya lintas batas atau transnasional sudah masuk dalam Program Legislasi Nasional (Prolegnas) 2020-2024 untuk dilakukan pembahasan. Tentu saja, kehadirannya dinanti mengingat potensi sengketa transnasional akan meningkat dan lembaga peradilan serta lembaga penyelesaian sengketa akan terbantu apabila RUU HPI nanti disahkan. Lihat Dewan Perwakilan Rakyat RI, Program Legislasi Nasional: Prolegnas 2020-2024, <http://www.dpr.go.id/uu/prolegnas-long-list> (diakses 23 April 2020).

⁶² Hal ini tercermin dari Pasal 6 ayat (4) UU AAPS. Pasal tersebut menyatakan berikut: "Apabila para pihak tersebut dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dengan bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator tidak berhasil mencapai kata sepakat, atau mediator tidak berhasil mempertemukan kedua belah pihak, maka para pihak dapat menghubungi sebuah lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menunjuk seorang mediator."

⁶³ Hal ini terlihat dari Pasal 34 ayat (1) UU AAPS yang berbunyi: "Penyelesaian sengketa melalui arbitrase dapat dilakukan dengan menggunakan lembaga arbitrase nasional atau internasional berdasarkan kesepakatan para pihak." Dalam pasal ini tidak disebutkan bahwa lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya bisa menyelesaikan sengketa dengan mekanisme arbitrase.

⁶⁴ Pasal 31 jo. Pasal 34 UU AAPS.

Eksistensi regulasi ADR dan *E-commerce* menunjukkan bahwa ODR sudah mempunyai basis dukungan regulasi dalam pelaksanaannya. Walaupun belum menopang secara khusus mengenai pengaturan ODR, perangkat aturan-aturan tadi bisa menjadi acuan dalam membuat peraturan yang lebih khusus dan detail mengenai ODR. Aturan khusus ini bagaimanapun diperlukan untuk mencapai tata kelola yang baik atas ODR dan kelembagaannya. Dengan desain tata kelola yang baik, ODR bisa menjadi pilihan masyarakat atau publik dan menjelma menjadi sarana terdepan dalam penyelesaian sengketa para pihak.

4. Peluang dan Tantangan

Berkaca kepada situasi peningkatan *e-commerce* di Indonesia dan kerangka regulasi serta kelembagaan ADR dalam mendukung terwujudnya ODR di Indonesia, hal ini menunjukkan adanya peluang sekaligus tantangan dalam penerapan ODR dalam menyelesaikan sengketa transaksi *e-commerce*. Peluang yang teridentifikasi setidaknya adalah berikut ini:

a) Dukungan statistik, dimana terjadi aktivitas *e-commerce* di Indonesia cukup besar. Tercatat bahwa sebanyak 168,3 juta jiwa pernah membeli barang secara daring pada 2019 dengan total nilai US\$18,76 miliar. Hal ini merupakan peningkatan signifikan dari jumlah 107 juta jiwa dengan total nilai US\$9,536 miliar yang melakukan hal yang sama pada tahun sebelumnya.⁶⁵ Adanya peningkatan transaksi *e-commerce* jelas

menunjukkan adanya potensi sengketa yang akan muncul dari transaksi yang bersangkutan;

- b) Dukungan implementasi di dunia. Dunia saat ini sudah seperti tanpa batas dengan masifnya teknologi informasi yang mendukung transaksi lintas batas. Berbagai perusahaan *e-commerce* rintisan (*startup*) bermunculan dalam memfasilitasi transaksi *e-commerce* (*marketplace company*). Mereka membangun koneksitas bagi para pihak termasuk penjual dan pembeli dalam bertransaksi secara lintas batas (*cross-border*);
- c) Dukungan regional. ASEAN mendorong pembentukan ODR sebagai salah satu keluaran (*outcome*) dari *The ASEAN Strategic Action Plan for Consumer Protection* (ASAPCP) 2016-2025 atau Rencana Aksi Strategis ASEAN untuk Pelindungan Konsumen 2016-2025.⁶⁶ Rencana Aksi ini mendorong pembentukan ODR pada tingkat nasional terlebih dahulu dan secara paralel sambil membentuk jejaring ODR di tingkat ASEAN. Langkah akhir dari rencana aksi terkait ODR ini adalah membangun mekanisme penyelesaian perselisihan dan investigasi secara lintas batas;⁶⁷
- d) Dukungan regulasi. Kehadiran UU AAPS, UU ITE, *PP E-commerce* dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya menjadi basis awal bagi pembentukan ODR di Indonesia sebagaimana dikemukakan pada bagian sebelumnya.

⁶⁵ Simon Kemp (2), loc.cit. Lihat juga Simon Kemp (1), loc.cit.

⁶⁶ ASEAN, loc.cit.

⁶⁷ *Ibid.*

Sementara itu, tantangan yang teridentifikasi dalam mewujudkan ODR di nusantara ini setidaknya adalah berikut ini:

- a) Tantangan teknologi, akses, dan keterjangkauan. Sebagai negara besar yang terdiri dari pulau-pulau, penggunaan teknologi informasi di Indonesia masih terkendala soal kewilayahan atau geografi terutama dari sisi akses terhadap internet dan keterjangkauan penduduk Indonesia akan teknologi informasi.⁶⁸ Skor indeks konektivitas Indonesia adalah 61,4 dari total 100 per 2018. Jumlah ini ternyata lebih rendah dari negara tetangga seperti Singapura (86,4), Thailand (67,9), Malaysia (67,1), Brunei Darussalam (66,9), dan Vietnam (64,6). Indonesia masih berada dalam kategori *transitioners*.⁶⁹
- b) Tantangan literasi atas teknologi. Pada 2019, peringkat literasi digital Indonesia berada pada posisi 56 dari 63 negara dengan skor 48,39.⁷⁰ Kita sangat jauh tertinggal dari Singapura (peringkat ke-3) dan Malaysia (peringkat ke-19) serta berada di bawah Thailand (43) dan Filipina (51).⁷¹ Tantangan ini memang menjadi isu dan bahkan penerapan ODR dianggap kompleks oleh para pihak termasuk

mediator atau advokat serta tidak bisa membaca emosional dan psikologi para pihak dalam bersengketa kalau menggunakan teknologi.⁷²

- c) Tantangan eksekusi putusan. Eksekusi putusan perdata di Indonesia menunjukkan jejak rekam yang buruk dimana eksekusi perkara perdata terkenal sulit meskipun putusan yang dihasilkan sudah berkekuatan hukum tetap (*in kracht*).⁷³ Bagi ODR, ini tantangan serius dimana putusan ODR ada yang bersifat *non binding* (tidak mengikat) selain putusan yang sifatnya *binding* (mengikat);
- d) Tantangan kelembagaan. Diperkenalkannya pembentukan ODR oleh lembaga swasta, asosiasi, dan sektor industri berpotensi mendorong eksistensi *forum shopping*⁷⁴ yang dilakukan oleh para pihak dalam memilih forum manakala forum tidak disepakati pada awal perjanjian. Sengketa bisa berpindah dari satu forum ke forum lain yang berpengaruh kepada kepastian hukum putusan sengketa.⁷⁵ Putusan yang diambil antara forum yang satu dan forum lain atas kasus yang sama bisa berbeda karena para pihak akan melihat ODR mana yang bisa menguntungkan baginya.

⁶⁸ GSMA, *Connected Society: The State of Mobile Internet Connectivity 2019*, London: GSAM, 2019, p. 41.

⁶⁹ *Ibid.*

⁷⁰ International Institute of Management Development, *IMD World Digital Competitiveness Ranking 2019*, Lausanne: IMD, 2019, p. 27.

⁷¹ *Ibid.*

⁷² Lihat Thomson Reuters, *The Impact of ODR Technology on Dispute Resolution in the UK*, London: Thomson Reuters, 2016, p. 11, 16, 17 & 19.

⁷³ Alfeus Jebabun, et. al., *Initial Assessment Problems of Court Decision Enforcement System in Indonesia (Asesmen Awal Permasalahan Eksekusi Putusan Perkara Perdata di Indonesia)*, Jakarta: Lembaga Kajian & Advokasi Independensi Peradilan dan International Development Law Organization, 2018, hal. 69-74.

⁷⁴ Sejumlah ahli menyatakan bahwa forum shopping merupakan tindakan pihak atau para pihak yang berusaha membawa suatu sengketa dalam forum yang akan menguntungkan mereka atau tindakan untuk mencari tempat yang paling menguntungkan untuk mengadili suatu perkara atau sengketa. Lihat Markus Petsche, "What's Wrong with Forum Shopping? An Attempt to Identify and Assess the Real Issues of a Controversial Practice," 2011, *The International Lawyer* 45(4) pp. 1006-1028, p. 1007-1008.

⁷⁵ *Ibid.*, p. 1017-1019.

e) Tantangan perlindungan keamanan sistem, kerahasiaan, dan data pribadi. ODR bagaimanapun menggunakan sarana internet dan teknologi informasi lainnya dalam memfasilitasi pertukaran dan penyimpanan data. Isu mengenai kerahasiaan dan keamanan menjadi tantangan mengingat apabila data-data bisa diretas dan bocor maka hal ini bisa berdampak kepada isu keamanan teknologi ODR itu sendiri dan perlindungan data pribadi para pihak.⁷⁶

5. Desain Pengaturan atas ODR atas Sengketa E-Commerce

Berdasarkan apa yang sudah diuraikan sebelumnya termasuk peluang dan tantangan penerapan ODR di Indonesia, perlu untuk mendesain atau merancang kerangka pengaturan dan juga kelembagaan bagi ODR. Sejumlah hal yang perlu menjadi perhatian dalam penyusunan hal ini setidaknya meliputi: (1) bentuk peraturan/regulasi; (2) kompetensi absolut dari penerapan ODR; (3) pengembangan mekanisme ADR yang ada; (4) koneksitas dengan lembaga peradilan dan lembaga lainnya yang relevan; (5) eksekusi.

Dalam hal bentuk peraturan atau regulasi, undang-undang merupakan bentuk ideal dari pengaturan atas ODR di Indonesia. Pengaturan ODR tidak perlu masuk dalam peraturan yang khusus untuk itu, namun dilekatkan kepada UU AAPS. Maksudnya, UU AAPS perlu diubah

dengan memasukkan elemen pengaturan yang terkait dengan ODR. Perubahan UU AAPS akan mencakup penyelesaian sengketa arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa lainnya secara daring, termasuk yang menyangkut pengembangan hukum acara. Hukum acara idealnya diatur dalam peraturan selevel undang-undang seperti halnya Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) dan *Het Herziene Inlandsch Reglement* (HIR) untuk acara perdata. Meski demikian, penempatan ODR dalam undang-undang tidaklah mudah. Apalagi, dalam Program Legislasi Nasional (Prolegnas) 2020-2024, perubahan UU AAPS tidak tercantum masuk dalam agenda pembahasan legisasi DPR untuk jangka menengah. Hal ini bermakna bahwa perubahan UU AAPS baru bisa dilakukan setelah 2024.

Agar ODR bisa terakomodasi, mekanisme *self-regulation* yang selama ini sudah dijalankan dan dikembangkan oleh lembaga arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa yang sebaiknya dimanfaatkan. Lembaga tersebut dapat mengembangkan peraturan terkait acara mediasi, arbitrase, dan/atau adjudikasi untuk memfasilitasi ODR, termasuk kode etik bagi pihak keempat yaitu programmer komputer yang akan mengembangkan sistem dan mengetahui banyak hal dari administrasi sengketa yang dikelola. Selain peraturan, tentu saja sistem teknologi dan informasi yang bisa mengakomodasi kebijakan lembaga

⁷⁶ W. Jay Hunston, Jr., Practical Issues of Cybersecurity and Automated Computer Responses: Are there Concerns with Privacy, Fairness, Etc. in Using an Online Platform?, Hunston ADR, 2 October 2018, <https://hunstonadr.com/confidentiality-security-and-odr/> (diakses 26 April 2020). Dalam tulisannya, Hunston menyebutkan bahwa Colin Rule, seorang pendiri penyelenggara ODR terbesar dunia Modria, dalam sebuah wawancara menyatakan bahwa meskipun terdapat standar etika soal kerahasiaan dan perlindungan data bagi mediator dan arbiter, namun tidak ada standar etika dalam ODR bagi programmer aplikasi dan komputer sehingga mereka berpotensi membocorkan kerahasiaan dan data pribadi.

⁷⁷ *Ibid.*

arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa yang bersangkutan. Standar *International Council for Online Dispute Resolution (ICODR)* dapat menjadi acuan referensi dalam mengembangkan kebijakan yang ada.⁷⁷

Terkait dengan kompetensi absolut, perubahan UU AAPS ataupun penerbitan suatu regulasi baru dapat memungkinkan lembaga arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa yang menggunakan ODR untuk memperluas cakupan sengketa hingga misalnya *e-commerce*. Penambahan satu kompetensi absolut ini bisa diadopsi dalam kebijakan lembaga yang bersangkutan dengan mengacu kepada PP *E-commerce*.

Ketentuan atau peraturan acara/prosedur pada UU AAPS dan peraturan lembaga masih relevan untuk digunakan. Namun, perlu ada ketentuan-ketentuan perubahan yang bisa mengadopsi perkembangan dari ODR yang diantaranya mencakup:

a) Pengaturan variasi fitur teknologi dalam penanganan sengketa. Fitur ini baik yang bersifat *synchronous* maupun *asynchronous*.⁷⁸ Fitur dengan tipe *synchronous* diantaranya meliputi video, audio, teks, obrolan (*chat*), dan kolaborasi simultan atas dokumen (misalnya *google*

docs yang bisa disunting bersama dari jarak jauh). Sementara itu, fitur dengan tipe *asynchronous* diantaranya meliputi forum diskusi virtual dan surat elektronik. Pengaturan variasi fitur teknologi mesti sejalan dengan karakter penyelesaian sengketa yang bersangkutan dari masing-masing lembaga.

b) Pengaturan mengenai mekanisme acara secara daring terkait dengan pendaftaran sengketa, pemanggilan para pihak, persidangan, musyawarah mediator/arbiter, putusan (*award*), hingga eksekusi. Perlu untuk dibuka kemungkinan perpindahan penggunaan fitur oleh para pihak dari model *synchronous* ke *asynchronous* ataupun sebaliknya, namun dengan tetap mengacu kepada alur prosedur yang berlaku.

c) Pengaturan keamanan data dan perlindungan data pribadi. Penyelenggara ADR yang menggunakan mekanisme ODR harus mengadopsi pengaturan dalam UU ITE, Peraturan Pemerintah No. 71/2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, PP *E-commerce*, dan Peraturan Menkominfo No. 20/2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam

⁷⁷ Lihat International Council for Online Dispute Resolution, ICODR Standards, <https://icodr.org/standards/>, diakses pada 29 April 2020. ICODR merupakan konsorsium *nonprofit* yang didirikan dengan badan hukum Amerika Serikat. ICODR lahir dari hasil *ODR Forum Meeting* di Paris pada 2017. Konsil ini kemudian dikelola dan dikembangkan oleh *National Center for Technology and Dispute Resolution (NCTDR)* dan sejumlah grup akademisi dunia yang ahli mengenai ODR. Lihat juga International Council for Online Dispute Resolution, About ICODR, <https://icodr.org/sample-page/>, (diakses 29 April 2020).

⁷⁸ *Synchronous* mengacu pada peristiwa dan proses yang terjadi secara simultan atau bersamaan atau memiliki ketergantungan yang berkaitan dengan waktu atau peristiwa lain yang bergantung pada waktu. Dalam hal fitur komputer, contohnya adalah sebagaimana disebutkan pada teks artikel di atas. Lihat Technopedia, Synchronous, <https://www.techopedia.com/definition/9603/synchronous>, diakses pada 29 April 2020. Sementara itu, *Asynchronous* mengacu pada objek dan peristiwa yang mungkin terkait tetapi tidak terkoordinasi dalam waktu, yang berarti tidak terjadi pada interval yang telah ditentukan. Peristiwa asinkron tidak memiliki ketergantungan satu sama lain untuk memulai atau menyelesaikan sebelum yang lain dapat memulai atau menyelesaikan. Dalam hal fitur komputer, contohnya adalah sebagaimana disebutkan pada teks artikel di atas. Lihat juga Technopedia, Asynchronous, <https://www.techopedia.com/definition/17757/asynchronous>, diakses pada 29 April 2020.

Sistem Elektronik terkait dengan keamanan data dan perlindungan data pribadi.

Dalam hal koneksitas ODR dengan lembaga peradilan dan terkait eksekusi putusan ODR, sesungguhnya pengaturan ini sudah ada dalam UU AAPS terutama terkait dengan eksekusi putusan lembaga arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Namun demikian, salah satu bentuk ODR adalah berupa *online settlement* dimana penyelesaian sengketa bisa dilakukan secara internal antara pelaku usaha dan konsumen *e-commerce*. Hasil dari *online settlement* sebaiknya bisa didaftarkan untuk bisa dilakukan eksekusi dari hasil tersebut. Pelaksanaan putusan ODR perlu untuk diakomodasi dalam perubahan UU AAPS dan/atau Peraturan Mahkamah Agung.

Mekanisme eksekusi ada baiknya juga mengadopsi alternatif model *chargebacks* atau metode lainnya yang berhubungan dengan pemblokiran akun/dokumen tertentu misalnya pajak, kendaraan bermotor, tanah, dan rekening. Hal ini bisa memotong proses dan waktu eksekusi. Kerja sama dengan lembaga lain terkait tentu saja diperlukan dan diperlukan pengaturan atas hal ini bagi pelaksanaan putusan ODR.

Desain pengaturan ini merupakan usulan yang bisa dipertimbangkan dalam mengimplementasikan ODR di Indonesia. Perubahan UU AAPS cukup sulit dilakukan dalam jangka waktu yang pendek. Namun demikian, praktik lembaga arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa selama ini, praktik penyelesaian sengketa secara internal, dan pengaturan sektoral (sektor jasa keuangan) menunjukkan bahwa tanpa pengaturan undang-undang penyelesaian sengketa ini tetap bisa berjalan. Oleh karenanya,

dalam jangka pendek pengembangan ODR dapat diatur secara *self-regulation* oleh lembaga-lembaga tersebut dan juga pelaku usaha sepanjang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

D. Penutup

Dari pembahasan yang sudah diuraikan sebelumnya, penulis hendak menarik kesimpulan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa berupa ODR diperlukan di Indonesia mengingat perkembangan transaksi *e-commerce* yang selalu meningkat. Sejumlah regulasi sudah mengatur penerapan ODR yang diantaranya meliputi UU AAPS dan PP *E-Commerce*. Regulasi lain pun sudah ada untuk membantu dalam mendukung penerapan ODR seperti UU ITE, Peraturan Pemerintah No. 71/2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Menkominfo No. 20/2016 tentang Perlindungan Data Pribadi. Bahkan, pada tingkat regional *The ASEAN Strategic Action Plan for Consumer Protection* (ASAPCP) 2016-2025 dapat menjadi basis pendorong penerapan ODR di Indonesia.

ODR perlu diatur secara khusus agar bisa memberikan kepastian hukum penyelesaian sengketa khususnya bagi *e-commerce*. Bentuk yang ideal adalah undang-undang dan menyoal kepada perubahan UU AAPS. Akan tetapi, perubahan terhadap UU AAPS tidak dapat dilakukan dalam waktu dekat karena perubahan UU AAPS tidak masuk Prolegnas 2020-2024. Oleh karenanya, pengaturan secara *self-regulation* oleh lembaga arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa bisa dilakukan terlebih dahulu dalam jangka pendek dan menengah untuk mengadopsi ODR.

Terlepas dari bentuk regulasi yang hendak diadopsi, sejumlah pengaturan utama yang sebaiknya mulai dipertimbangkan untuk diterapkan adalah meliputi: (1) pengembangan kompetensi absolut dari penerapan ODR; (2) pengembangan mekanisme ADR yang ada dengan mengadopsi ODR, termasuk pengaturan atas penerapan variasi fitur teknologi terhadap prosedur yang ada dan pengembangan kode etik untuk pihak keempat (programer komputer) serta perlindungan data pribadi dan keamanan pengguna (*user*); (3) koneksitas dengan lembaga peradilan dan lembaga lainnya yang relevan terutama terkait eksekusi; dan (4) pengembangan mekanisme eksekusi alternatif.

Daftar Pustaka

Buku

- Cortes, Pablo, *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union* (Abingdon: Routledge, 2011)
- Departemen Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan, *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR)* (Jakarta: Departemen Perlindungan Konsumen OJK, 2017)
- GSMA. *Connected Society: The State of Mobile Internet Connectivity 2019* (London: GSMA, 2019)
- Jebabun, Alfeus, et. al., *Initial Assessment Problems of Court Decision System in Indonesia (Asesmen Awal Permasalahan Eksekusi Putusan Perdata di Indonesia)* (Jakarta: Lembaga Kajian & Advokasi Independensi Peradilan dan International Development Law Organization, 2018)
- Katsh, Ethan, Daniel Reiney & Mohamed Abdel Wahab (eds), "Artificial Intelligence & Online Dispute Resolution." Dalam *Online dispute resolution : theory and practice : a treatise on technology and dispute resolution* (The Hague: Eleven International Publishing, 2012)
- Kilgour, D. Marc & Colin Eden (eds.), *Handbook of Group Decision and Negotiation. Advances in Group Decision and Negotiation*. Vol. 8 (Dordrecht: Springer, 2010)
- Pena-Acuna, Beatriz (ed.), *Digital Communication Management*. (London: Intechopen Limited, 2018)
- Prins, J.E.J, et. al. (eds.), *Trust in Electronic Commerce: the Role of Trust from a Legal, an Organizational and a Technical Point of View* (The Hague: Kluwer Law International, 2002)
- Reuters, Thomson, *The Impact of ODR Technology on Dispute Resolution* (London: Thomson Reuters, 2016)
- United Nations Commission on International Trade Law, *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution* (Vienna: UNCITRAL, 2017)
- United Nations Conference on Trade and Development, *E-Commerce and Development Report 2003* (New York and Geneva: United Nations, 2003)
- Winarta, Frans Hendra, *Hukum Penyelesaian Sengketa: Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012)

Makalah/Artikel/Prosiding/Hasil Penelitian

- Burger, W.E. 1977. "Our Vicious Spiral." *Judges Journal* 22 (1).
- Duca, Louis Del, Colin Rule & Zbynek Loebel. "Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce - Developing a Global Online Dispute Resolution System (Lessons Derived from Existing ODR Systems – Work of the United Nations Commission on International Trade Law)." 2012. *Penn State Journal of Law & International Affairs* 1 (1): 59-85.
- H., Sree Khresna Bharadwaj. "A Comparative Analysis of Online Dispute Resolution Platforms." 2017. *American Journal of Operations Management and Systems* 2 (3): 81-85.
- Mania, Karolina. "Online dispute resolution: The future of justice." 2015. *International Comparative Jurisprudence* 1 (1): 76-86.
- Petsche, Markus. "What's Wrong with Forum Shopping? An Attempt to Identify and Assess the Real Issues of a Controversial Practice." 2011. *The International Lawyer* 45 (4): 1006-1028.
- Sitompul, Meline Gerarita, M. Syaifuddin, & Annalisa Yahanan. "Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa

E-Commerce di Indonesia." 2016. *Jurnal Renaissance* 1 (2): 75-93.

Peraturan

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

Internet

Agile Infoways. *How eCommerce Industry Got Its Existence*. 23 February 2018. Diakses 20 April 2020. <https://www.agileinfoways.com/blog/how-ecommerce-industry-got-its-existence/>.

ASEAN. "The ASEAN Strategic Strategic Action Plan for Consumer Protection (ASAPCP) 2016-2025: Meeting the Challenge of People-Centered ASEAN Beyond 2015." <https://asean.org/storage/2012/05/ASAPCP-UPLOADING-11Nov16-Final.pdf>. Diakses 21 April 2020.

Dewan Perwakilan Rakyat RI. *Program Legislasi Nasional: Prolegnas 2020-24*. Diakses 23 April 2020. <http://www.dpr.go.id/uu/prolegnas-long-list>.

Google Temasek. *e-Conomy SEA 2019, Swipe Up and to the right: Southeast Asia \$100 billion Internet economy*. Diakses 1 April 2020. https://www.blog.google/documents/47/SEA_Internet_Economy_Report_2019.pdf.

Heuvel, Esther van den. *Online Dispute Resolution as a Solution to Cross Border E-Disputes: An Introduction to ODR*. Diakses 7 April 2020. <http://www.oecd.org/internet/consumer/1878940.pdf>.

International Council for Online Dispute Resolution. *About ICODR*. Diakses 29 April 2020. <https://icodr.org/sample-page/>.

International Council for Online Dispute Resolutio, *ICODR Standards*. Diakses 29 April 2020. <https://icodr.org/standards/>.

Johnson, Stephen K. Erickson & Marvin E. "ADR Techniques and Procedures Flowing Through Porous Boundaries: Flooding the

ADR Landscape and Confusing the Public." 2012. (Mediate.com) 5 (1): 1-15. Diakses 17 April 2020. [https://www.mediate.com/pdf/ADR%20Techniques%20and%20Procedures%20Flowing%20Through%20Porous%20Boundaries-%20Flooding%20the%20ADR%20Landscape%20and%20Confusing%20the%20Public%20\(Revised,%20January%202027,%20202012\).pdf](https://www.mediate.com/pdf/ADR%20Techniques%20and%20Procedures%20Flowing%20Through%20Porous%20Boundaries-%20Flooding%20the%20ADR%20Landscape%20and%20Confusing%20the%20Public%20(Revised,%20January%202027,%20202012).pdf).

Jr, W. Jay Hunston. *Practical Issues of Cybersecurity and Automated Computer Responses: Are there Concerns with Privacy, Fairness, Etc. in Using an Online Platform?* 2 October 2018. Diakses 26 April 2020. <https://hunstonadr.com/confidentiality-security-and-odr/>.

Katsh, Ethan. "Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace." 2006. *Lex Electronica* 10 (3). Diakses 10 April 2020. https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-3_katsh.pdf.

Kemp, Simon. *Digital 2020: April Global Statshot*. 23 April 2020. Diakses 25 April 2020. <https://datareportal.com/reports/digital-2020-april-global-statshot>.

Kemp, Simon. *Digital 2020: Indonesia*. 18 February 2020. Diakses 10 April 2020. <https://datareportal.com/reports/digital-2020-indonesia>.

Li, Victor. *Tyler Technologies acquires online dispute resolution company Modria*. 12 June 2017. Diakses 12 April 2020. https://www.abajournal.com/news/article/tyler_technologies_acquires_online_dispute_resolution_company_modria.

Moey, Simon Kemp & Sarah. *Digital 2019 Spotlight: Ecommerce in Indonesia*. 18 September 2019. Diakses 10 April 2020. <https://datareportal.com/reports/digital-2019-ecommerce-in-indonesia>.

NYU. *Adjusted Winner: an algorithm for fair division*. Diakses 25 April 2020. <http://www.nyu.edu/projects/adjustedwinner/awprinterfriendly.htm>.

Qur'ani, Hamalatul. 2018. *Singapura Hasilkan Konvensi Mediasi dan Amandemen UNCITRAL 2002*. 29 Oktober. Diakses 26 April 2020. <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5bd6e3ef235f0/singapura-hasilkan-konvensi-mediasi-dan-amandemen-uncitral-2002/>.

Technopedia. *Asynchronous*. Diakses 29 April 2020. <https://www.techopedia.com/definition/17757/asynchronous>.

Technopedia, *Synchronous*. Diakses pada 29 April 2020. <https://www.techopedia.com/definition/9603/synchronous>.