

# Online Dispute Resolution dalam Sengketa Bisnis Di Era Digital: Sebuah Konsep dengan Pendekatan Perbandingan Hukum

**ABSTRACT:** The development of increasingly sophisticated technology has changed people's lives to meet their needs. Business activities are also growing in this digital era that uses technology as a medium called e-commerce. When there is a disagreement or dispute, it has also been directed to use the Online Dispute Resolution system. Online dispute resolution that have not been resolved in Indonesia so that developments in information, technology and business cannot be completed with positive legal requirements. However, the existing laws and regulations in Indonesia still do not provide legal certainty regarding the implementation of Online Dispute Resolution. Through a comparative law approach, a concept of regulation regarding Online Dispute Resolution in Indonesia was found in the future. Canada and the UK are used as comparison countries that have previously implemented Online Dispute Resolution. The implementation of the Online Dispute Resolution system in dispute resolution in Canada and the UK has been integrated into a statutory regulation so that the implementation of the Online Dispute Resolution system has been implemented. However, it still requires some changes and developments in line with the needs of the community. Meanwhile, Indonesia has not yet integrated the Online Dispute Resolution system into the legislation specifically. Although on a regulatory basis there are already several laws and regulations that can support the implementation of the Online Dispute Resolution system, but it would be better if they were regulated in more specific rules. It also provided an understanding of ODR and the law that used as an intermediary in resolving conflicts that occur in the community with internet media which were expected to mix in providing

a good conflict resolution. This research was descriptive analytical. Indonesian people for those who want to seek legal certainty and resolve disputes using ODR.

**KEYWORDS:** *Ability, Legal Subjects, Dementia.*



Copyright © 2022 by Author(s)

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions.

**HOW TO CITE:**

Emanuel Raja Damaitu, Felix Yuwono, Sheilla Yudha Pradina, Konsep Regulasi Online Dispute Resolution Sebagai Penyelesaian Sengketa Bisnis di Era Digital (2021) 1:2 Journal of Private and Economic Law 199-231. DOI: <https://doi.org/10.19184/jpel.v1i2.27562>

Submitted: 25/10/2021 Reviewed: 27/10/2021 Revised: 10/10/2021 Accepted: 10/11/2021

## I. PENDAHULUAN

Sebuah indikasi dalam tingkat kemakmuran masyarakat di sebuah negara, khususnya negara Indonesia adalah aktifitas perdagangannya dimana hal tersebut juga dijadikan sebagai tolak ukur tingkat pertumbuhan perekonomian di negara tersebut. Baik perdagangan domestik/lokal atau perdagangan antar negara (perdagangan internasional) yang perannya terlihat menonjol dalam pembangunan ekonomi menggunakan peranan perdagangan yang sang begitu penting.

Globalisasi ditandai oleh perkembangan dan kemajuan teknologi elektronik yang sangat pesat yang mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan masyarakat. Berkembangnya teknologi modern dan terbukanya jaringan informasi global yang serba transparan menghasilkan gejala masyarakat gelombang ketiga yang telah ditandai dengan munculnya internet. Perkembangan globalisasi saat ini semakin maju dan melesat di segala aspek atau bidang kehidupan manusia. Pada bidang ekonomi dan bisnis khususnya dapat dilihat dengan melesatnya laju perdagangan internasional yang dilakukan oleh antar negara di berbagai belahan dunia. Melesatnya laju perdagangan internasional tersebut sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi yang merupakan dampak dari globalisasi<sup>1</sup>.

Perkembangan teknologi dan komunikasi memberikan kontribusi dan pengaruh yang cukup besar bagi pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat.

---

<sup>1</sup> Shinta Dewi. *Cyber Law Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional*: (Bandung: Widya Padjajaran, 2009) at 2.

Hasil survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet pada Tahun 2016 menunjukkan bahwa pengguna layanan internet di Indonesia sekitar 132,7 juta orang<sup>2</sup>. Data tersebut semakin meningkat hingga tahun 2019 sebagaimana hasil laporan survey yang dilakukan oleh asosiasi serupa bahwa pengguna layanan internet diperkirakan sebanyak 190,7 juta pengguna<sup>3</sup>. Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa layanan internet merupakan kebutuhan yang paling dekat dengan masyarakat saat ini.

Penggunaan media internet pun tidak terbatas pada pemanfaatan informasi saja melainkan juga digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi. Dalam dunia perdagangan saat ini telah berkembang 2 (dua) model utama perdagangan yaitu model perdagangan bisnis konvensional dan model perdagangan modern atau disebut bisnis modern. Teknologi internet digunakan sebagai sistem perdagangan yang inovatif memungkinkan terjadinya transfer informasi secara cepat ke seluruh penjuru dunia melalui dunia maya. Informasi ditempatkan sebagai komoditi ekonomi yang sangat penting dan menguntungkan. Saat ini sudah sangat banyak berkembang perusahaan yang menggunakan layanan internet untuk melakukan perdagangan yang dikenal dengan *eleCivil Resolution Tribunalonic commerce* (selanjutnya disingkat *e-commerce*). Menurut Suparni<sup>4</sup>, yang

---

<sup>2</sup> *Penetrasi Pengguna Internet Indonesia (Hasil Survey 2016)*. Survey, by Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia: Survey (Jakarta. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2016).

<sup>3</sup> PDSI KOMINFO. "Dirjen PPI: Survei Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Bagian Penting dari Transformasi Digital". online: *Website Resmi Kementerian Komun Dan Inform RI* <[http://content/detail/30653/dirjen-ppi-survei-penetrasi-pengguna-internet-di-indonesia-bagian-penting-dari-transformasi-digital/0/berita\\_satker](http://content/detail/30653/dirjen-ppi-survei-penetrasi-pengguna-internet-di-indonesia-bagian-penting-dari-transformasi-digital/0/berita_satker)>.

<sup>4</sup> N Suparni. *CYBERSPACE: Problematika dan Antisipasi Pengaturannya*: (Jakarta. Sinar Grafika. 2009).

dimaksud dengan *e-commerce* adalah sebuah bisnis yang dilakukan dengan cara melakukan pertukaran data (*data interchange*) melalui internet. Pertukaran data tersebut dilakukan oleh kedua belah pihak yang disebut sebagai *orifinator* atau penjual dengan *addresser* atau pembeli jasa yang dapat melakukan bargaining dan transaksi. E-commerce merupakan transaksi perdagangan antara 2 (dua) pihak yakni pihak penjual dan pihak pembeli dengan menggunakan media internet. Pertumbuhan penggunaan internet telah menjadi salah satu media yang efektif bagi perusahaan maupun perseorangan untuk memperkenalkan dan menjual barang atau jasa kepada konsumen keseluruh dunia. E-commerce merupakan bisnis modern yang meniadakan suatu transaksi yang mana dalam bisnis yang konvensional mewajibkan kehadiran para pihak dan kertas-kertas sebagai dokumen yang harus dilengkapi. Model bisnis ini lebih bersifat non face dan non sign.

Globalisasi teknologi dan ekonomi tersebut juga membawa perubahan dalam upaya penyelesaian sengketa bisnis yang pada awalnya menggunakan cara-cara konvensional menjadi penyelesaian sengketa secara modern (menggunakan sistem teknologi dan *online*)<sup>5</sup>. Penyelesaian sengketa di dalam dunia bisnis sendiri di bagi ke dalam dua macam yaitu penyelesaian sengketa yang melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui lembaga peradilan dengan prosedur pengadilan, sedangkan penyelesaian

---

<sup>5</sup> U Khotibul. *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*: (Yogyakarta. Pustaka Yustisia. 2010).

sengketa non-litigasi adalah pilihan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang biasa disebut dengan penyelesaian sengketa alternatif<sup>6</sup>.

Kemajuan teknologi internet yang sangat cepat tidak dapat diimbangi dengan perkembangan hukum yang lebih lambat, hal tersebut dapat dilihat dari belum adanya kepastian hukum secara eksplisit mengenai penyelesaian sengketa secara online di Indonesia. Penyelesaian sengketa bisnis secara konvensional pada umumnya diselesaikan melalui pengadilan atau litigasi. Proses litigasi lebih menyebabkan posisi para pihak yang berlawanan jauh dari konsep integrasi yang bersifat winwin solution namun lebih kepada win-lose solution. Proses penyelesaian melalui litigasi membutuhkan waktu yang cukup lama dan menyebabkan ketidakpastian bagi para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa secara konvensional cenderung yang lambat dan merugikan para pencari keadilan dalam segala aspek, terkhusus apabila menyangkut dalam dunia bisnis karena mengakibatkan ekonomi biaya tinggi, serta dapat menguras potensi serta sumber daya pihak yang bersengketa sedangkan didalam dunia bisnis diperlukan penyelesaian sengketa cepat, biaya murah, serta informal procedure.

Kehadiran e-commerce dimaksudkan untuk meniadakan kesulitankesulitan dalam transaksi bisnis yang konvensional sehingga penyelesaian sengketa melalui peradilan tentu saja tidak diharapkan untuk dilakukan karena hanya membuang waktu dan biaya. Didalam dunia bisnis saat ini, penyelesaian

---

<sup>6</sup> Dodoy Suharyati dalam Suprihantosa Sugiarto. "ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ONLINE DISPUTE RESOLUTION) SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI ERA MODERNISASI": (2019) 3:1 Qawānīn J Econ Syaria Law 50–65.

sengketa melalui pengadilan atau litigasi dominan tidak diminati oleh banyak pihak. Adapun akhirnya penyelesaian dilakukan melalui lembaga peradilan atau litigasi, hal ini semata-mata hanya sebagai jalan yang terakhir (ultimatum remedium) setelah upaya lain tidak membuahkan hasil. Melihat kondisi saat ini, diperlukan suatu sistem yang tepat, efektif dan efisien. Untuk menjawab hal ini, maka dunia bisnis modern berpaling pada online dispute resolution sebagai penyelesaian sengketa modern karena kebutuhan akan penyelesaian sengketa dengan cepat dan biaya yang murah.

Pada dunia bisnis yang selalu serba cepat, *alternative dispute resolution* (selanjutnya disingkat ADR) sebagai pilihan penyelesaian sengketa bisnis menjadi sebuah pilihan utama untuk penyelesaian sebuah sengketa dengan cepat dan biaya yang murah. *Alternative Dispute Resolution* dapat memberikan solusi bagi para pelaku usaha internasional dalam menyelesaikan sengketa perdagangan yang dipisahkan oleh letak geografis dan antar negara<sup>7</sup>. *Alternative Dispute Resolution* dalam sistem hukum Indonesia diatur di dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Sebagai sebuah pilihan penyelesaian sengketa di Indonesia, tentunya dibutuhkan kesepakatan prosedur di luar pengadilan dari para pihak yang berbeda pendapat dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Adel Chandra. "PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ONLINE DISPUTE RESOLUTION) KAITAN DENGAN UNDANG - UNDANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK NO.11 TAHUN 2008" (2014) 10:2 J Ilmu Komput 80–89.

<sup>8</sup> Lihat dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Permasalahan dalam arbitrase konvensional adalah mengharuskan para pihak yang berselisih paham atau bersengketa untuk bertemu secara langsung, sedangkan di dalam *e-commerce* para pihak yang melakukan hubungan hukum tersebut berasal dari berbagai belahan dunia<sup>9</sup>. Kebutuhan penyelesaian sengketa yang cepat, biaya murah, dan sederhana semakin bertambah seiring adanya deklarasi virus corona (COVID-19) sebagai pandemi oleh *World Health Organization* (WHO) pada tanggal 9 Maret 2020. Sehingga dimunculkan sebuah ADR yang dilakukan secara *online*.

Beberapa organisasi internasional telah menerapkan sistem penyelesaian sengketa melalui Online Dispute Resolution ini. Online dispute resolution memberikan solusi yang sangat baik dalam menyelesaikan sengketa perdagangan yang dipisahkan oleh letak geografis, bahkan antar negara. Meningkatnya masyarakat gelombang ketiga yang ditandai dengan interaksi dengan perangkat teknologi informasi menyebabkan perdagangan konvensional beralih kepada system yang lebih modern dengan memadukan hukum, ekonomi, manajemen dan teknologi. Penggunaan teknologi informasi dalam sistem penyelesaian sengketa sangat membantu para pihak yang berada di lintas negara sehingga membuka alternatif baru bagi para pencari keadilan (*justiciable*) dalam menyelesaikan sengketanya. Organisasi internasional tersebut antara lain The United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL), The European Commission (EC),

---

<sup>9</sup> F Sulistio. "Tinjauan Yuridis Arbitrase Online Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa E-Commerce" (2007) 1:1 J Maksigama 1–13.



dan juga WIPO Arbitration and Mediation<sup>10</sup>. Masing-masing organisasi tersebut memiliki panduan terkait pelaksanaan Online Dispute Resolution dengan objek sengketa yang menjadi kewenangan masing-masing organisasi internasional tersebut. Selain itu, beberapa negara seperti Kanada dan Inggris juga telah melaksanakan Online Dispute Resolution sebagai sistem penyelesaian sengketa.

Indonesia merupakan lahan bisnis yang dianggap sebagai wilayah produktif dan strategis dalam menanamkan bisnis dengan skala internasional. Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki pengaruh perekonomian yang besar di mata internasional dengan populasi penduduk yang kurang lebih dari 250 juta penduduk menempatkan Indonesia dalam posisi yang sangat strategis dalam intensitas transaksi bisnis domestik maupun internasional. Besarnya frekuensi kegiatan bisnis tersebut memicu meningkatnya jumlah sengketa yang terjadi sedangkan penyelesaian sengketa secara konvensional (non-litigasi) dianggap sudah tidak mampu menyeimbangi dari permasalahan tersebut. Hal lain yang menjadi permasalahan yakni hukum yang mengatur mengenai penyelesaian sengketa secara online di Indonesia masih diatur secara *lex generale* namun belum diatur secara *lex specialist*.

Hal-hal demikian yang pada akhirnya Negara dituntut pada pembaruan hukum pada penyelesaian sengketa secara online di Indonesia yang dianggap lebih “cepat, sederhana, dan biaya murah” sehingga para pelaku bisnis dapat

---

<sup>10</sup> Dheka Ermelia Putri. “APPLICATION OF ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ONLINE DISPUTE RESOLUTION) IN INTERNATIONAL AND INDONESIA DOMAIN NAMES DISPUTES” (2020) 1:1 Lampung J Int Law 19.

menyelesaikan sengketa berdasarkan asas tersebut. Penyelesaian sengketa secara online juga dianggap menyeimbangkan laju perkembangan era teknologi dan informasi, sehingga penerapan penyelesaian secara online dianggap penting dalam pembaruan hukum di Indonesia.

Di Indonesia, pengaturan mengenai Online Dispute Resolution masih berlandaskan pada beberapa payung hukum seperti Undang - Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disingkat Undang - Undang APS), Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disingkat Undang - Undang ITE), Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disingkat PP ITE), dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disingkat PP E-commerce). Akan tetapi, seluruh peraturan perundang - undangan tersebut masih belum cukup untuk memberikan kepastian hukum untuk penyelenggaraan Online Dispute Resolution. Menurut Faiz Azis dan Arif Hidayah diperlukan sebuah pengaturan atau regulasi yang mengatur secara khusus mengenai Online Dispute Resolution<sup>11</sup>.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, pertanyaan yang muncul adalah bagaimana pelaksanaan Online Dispute Resolution di Kanada dan Inggris; apa konsep Online Dispute Resolution yang dapat dilakukan agar memenuhi

---

<sup>11</sup> Muhammad Azis Faiz & Muhammad Arif Hidayah. "PERLUNYA PENGATURAN KHUSUS ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ONLINE DISPUTE RESOLUTION) DI INDONESIA UNTUK FASILITASI PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE" (2020) 9:2 *J Rechts Vinding Media Pembina Huk* Nas 275.

asas cepat dan biaya murah dalam penyelesaian sengketa bisnis internasional; dan apa konsep regulasi yang tepat untuk pelaksanaan Online Dispute Resolution tersebut.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif dengan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan perbandingan. Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji<sup>12</sup> mengartikan metode penelitian normatif sebagai sebuah penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum, penelitian sistemtika hukum, penelitian sinkronisasi hukum secara vertical dan horizontal, penelitian perbandingan hukum, dan sejarah hukum. Pendekatan perundang-undangan dimaksudkan untuk melakukan analisis dan identifikasi terkait pengaturan Online Dispute Resolution di Indonesia yang dapat dijadikan sebagai payung hukum. Pendekatan perbandingan dan konseptual adalah untuk melakukan identifikasi mengenai konsep pelaksanaan Online Dispute Resolution di Kanda dan Inggris sehingga akan didapatkan gambaran mengenai konsep pelaksanaan yang tepat di Indonesia serta regulasi yang akan dibentuk ke depannya. Teknik pengumpulan data

---

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto & Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta. Rajawali Press. 2009) at 13–14.

yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan studi kepustakaan dengan teknik analisis data tersebut menggunakan teknik analisis deduksi.

### III. PENGATURAN ONLINE DISPUTE RESOLUTION DI KANADA DAN INGGRIS

#### *A. Pengaturan Online Dispute Resolution di Kanada*

Kanada merupakan salah satu negara yang dapat dijadikan sebagai contoh mengenai integrasi praktik penyelenggaraan Online Dispute Resolution dengan sistem hukum publik. *Civil Resolution Tribunal* (Civil Resolution Tribunal) merupakan sebuah pengadilan sipil di British Columbia, Kanada, yang mendorong penyelesaian sengketa kolaboratif dan membuat keputusan yang mengikat bagi para pihak ketika para pihak tidak menemukan kesepakatan damai dalam perselisihannya<sup>13</sup>

*Civil Resolution Tribunal* (Civil Resolution Tribunal) didirikan berdasarkan undang - undang *Civil Resolution Tribunal Act SBC 2012* (Civil Resolution Tribunal Act) pada tahun 2012 sebagai sebuah layanan sukarela<sup>14</sup> dengan kewenangan atas ganti kerugian sederhana dan sengketa properti<sup>15</sup>. Pada tahun 2015, *Civil Resolution Tribunal Act* yang awalnya adalah

---

<sup>13</sup> S Salter. "Province of BC Expands Civil Resolution Tribunal's Jurisdiction", (26 April 2018), online: *Media Release* <<https://civilresolutionbc.ca/province-bc-expands-civilresolution-tribunals-jurisdiction.>>.

<sup>14</sup> *ONLINE DISPUTE RESOLUTION and The Courts: The Promise of 100% Acces to Justice? (Online Dispute Resolutin 2016)*, Trend Report, by Maurits Barendrecht et al, Trend Repot 4 Trend Report (Netherlands: The Hague Institute for Innovation of Law (HiIL), 2016) at 57.

<sup>15</sup> Lihat *Civil Resolution Tribunal Act SBC 2012* pasal 3.1 s.d. 3.6

sukarela kemudian diubah menjadi sebuah peradilan yang bersifat wajib. Kemudian pada tahun 2017<sup>16</sup>, mulai menyelesaikan beberapa gugatan sederhana di bidang property dengan batas kerusakan atau kerugiannya adalah hingga \$5000<sup>17</sup> dan akan semakin ditingkatkan batas kerugian tersebut. Dengan adanya Civil Resolution Tribunal ini diharapkan nantinya akan mampu memberikan akses keadilan yang adil, terjangkau, fleksibel, dan tepat waktu bagi publik<sup>18</sup>.

*Civil Resolution Tribunal* berjalan dengan lima tahap sebagaimana dijelaskan di bawah ini<sup>19</sup>:

### 1. *Started and Apply*

Dimulai dengan Penjelajah Solusi dari sistem Civil Resolution Tribunal. Penjelajah Solusi merupakan sebuah aplikasi yang akan mendiagnosis perselisihan penggugat, dan mengirim penggugat ke formulir aplikasi yang benar untuk jenis perselisihan. Informasi dan alat hukum gratis seperti templat surat yang disesuaikan dapat membantu penggugat untuk menyelesaikan perselisihan tersebut. Jika penggugat memutuskan untuk mengajukan penyelesaian sengketa Civil Resolution Tribunal, penggugat akan mengisi formulir aplikasi online dan membayar biaya. Pada kebanyakan kasus, Civil Resolution Tribunal akan melayani pihak lain

---

<sup>16</sup> Maurits Barendrecht et al, *supra* note 14 at 57.

<sup>17</sup> Government of British Columbia, "Civil Resolution Tribunal Act", (1 June 2017), online: *Civ Resolut Trib Act* <[www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/about-bcs-justicesystem/legislation-policy/legislation-updates/civil-resolution-tribunal-act](http://www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/about-bcs-justicesystem/legislation-policy/legislation-updates/civil-resolution-tribunal-act)>.

<sup>18</sup> Maurits Barendrecht et al, *supra* note 14 at 57.

<sup>19</sup> "How the CIVIL RESOLUTION TRIBUNAL Works", online: *Civ Resolut Trib* <<https://civilresolutionbc.ca/how-the-Civil-Resolution-Tribunal-works/>>.

dengan Pemberitahuan Sengketa. Sedangkan pada beberapa keadaan, Civil Resolution Tribunal akan memberi tahu penggugat bahwa penggugat harus melayani pihak lain.

## 2. *Respond to a Dispute*

Jika berada pada sisi sebagai responden dalam perselisihan Civil Resolution Tribunal, maka kita harus merespons gugatan perselisihan tersebut. Jawabannya adalah kesempatan kita untuk menjelaskan perselisihan dari sisi lawan

## 3. *Negotiation*

Setelah semua pihak telah menanggapi perselisihan, kita akan diberi kesempatan untuk bernegosiasi. Kita dapat mencoba menyelesaikan perselisihan hanya dengan membicarakannya dan mencapai kesepakatan. Pengecualian diklaim untuk penentuan cedera ringan dalam sengketa cedera kendaraan bermotor. Ini biasanya tidak melalui negosiasi

## 4. *Facilitation*

Jika tidak dapat menyelesaikan perselisihan melalui negosiasi, manajer kasus akan mencoba membantu untuk mencapai kesepakatan melalui fasilitasi. Perjanjian dapat diubah menjadi perintah, dan ditegakkan seperti perintah pengadilan. Pengecualian adalah klaim untuk penentuan cedera ringan dalam sengketa cedera kendaraan bermotor. Ini biasanya tidak melalui negosiasi atau fasilitasi

## 5. *Civil Resolution Tribunal Decision*

Jika tidak dapat mencapai kesepakatan melalui negosiasi atau fasilitasi, anggota Civil Resolution Tribunal independen akan membuat keputusan

tentang perselisihan tersebut. Keputusan Civil Resolution Tribunal dapat ditegakkan seperti perintah pengadilan. Manajer kasus akan membantu untuk mempersiapkan bukti dan pengajuan untuk dipertimbangkan oleh anggota Civil Resolution Tribunal. Kemudian anggota Civil Resolution Tribunal akan membuat keputusan yang mengikat dan dapat dilaksanakan.

### *B. Pengaturan Online Dispute Resolution di Inggris*

Pada bulan Juli 2016, Briggs LJ dari Kehakiman Inggris dan Wales menerbitkan Tinjauan Struktur Pengadilan Sipil: Laporan Akhir, di mana manfaat dan kritik terhadap pengembangan pengadilan online di Inggris diperiksa dan dibahas<sup>20</sup>. Pada laporan akhir yang ditulis oleh Briggs LJ tersebut diusulkan tiga tahap pengadilan online sebagai berikut<sup>21</sup>:

#### 1. *Triage*

Tahap triase online otomatis yang dimaksudkan untuk membantu penggugat yang tidak terwakili mengartikulasikan klaim mereka dalam bentuk yang dapat diselesaikan oleh pengadilan, dan juga mengunggah dokumen dan bukti yang relevan untuk mendukung kasus mereka.

#### 2. *Konsiliasi*

Tahap ini ditangani oleh petugas kasus, yang berusaha memfasilitasi penyelesaian masalah di antara para pihak.

#### 3. *Penetapan*

---

<sup>20</sup> Lord Justice Briggs *Civil Courts Structure Review: Final Report* (United Kingdom. Judiciary United Kingdom) at 36–64.

<sup>21</sup> *Ibid* at 36.

Hal - hal yang tidak dapat diselesaikan ditentukan oleh hakim, baik melalui sidang tatap muka, sidang video atau telepon, atau penetapan di atas kertas.

Secara keseluruhan, Briggs LJ mencatat bahwa dominasi umpan balik mengenai Pengadilan Online telah “sangat mendukung konsep penting dari pengadilan baru yang lebih investigasi, yang dirancang untuk navigasi tanpa pengacara”<sup>22</sup>. Menurutnya, kehadiran pengacara justru menjadi penyebab ketidakadilan dan juga memberikan pengaruh-pengaruh yang tidak diinginkan pada penggugat dengan posisi yang rentan di dalam proses peradilan. Perhatian khusus terkait pengadilan online ini adalah kebutuhan untuk melayani para penggugat yang mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan pengadilan melalui komputer<sup>23</sup>.

Briggs LJ, memberikan usulan untuk melakukan amandemen undang-undang untuk pembentukan layanan pengadilan online yang terdapat di dalam Rancangan Undang - Undang Penjara dan Pengadilan 2016-2017. Usulan ini pertama kali diajukan di *House of Commons* pada 23 februari 2017. Namun, usulan Rancangan Undang - Undang tersebut gagal pada tahap pembahasan komite pada tanggal 20 April 2017 dengan dibubarkannya parlemen Inggris pada 3 Mei 2017<sup>24</sup>.

---

<sup>22</sup> *Ibid.*

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> Parliamentary Counsel. “Prisons and Courts Bill”: (20 April 2017), online: <[https://publications.parliament.uk/pa/bills/cbill/2016-2017/0170/cbill\\_2016-20170170\\_en\\_1.htm](https://publications.parliament.uk/pa/bills/cbill/2016-2017/0170/cbill_2016-20170170_en_1.htm)>.



### *C. Pengaturan Online Dispute Resolution di Indonesia*

Pengaturan alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia diatur dalam Undang - Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Undang - Undang ini meliputi pengaturan mengenai penyelesaian sengketa atau beda pendapat antar para pihak karena hubungan hukum tertentu ataupun karena kerugian yang timbul dari hubungan hukum tersebut<sup>25</sup>. Selain pilihan alternatif penyelesaian sengketa, pada undang - undang ini pun diatur hukum acara atau prosedur yang berlaku serta pelaksanaan putusannya<sup>26</sup>.

Penerapan penyelesaian sengketa secara online di Indonesia membutuhkan beberapa faktor-faktor pendukung agar dapat diterapkan, salah satunya adalah faktor payung hukum sehingga demi kepastian hukum bagi masyarakat dan para pelaku bisnis pada khususnya dibutuhkan “lex specialis” terhadap prospek penerapan penyelesaian sengketa secara online. Hukum positif Indonesia telah mengatur dan membuka selebar-lebarnya penyelesaian sengketa non-litigasi melalui Undang - Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang merupakan dasar bagi penerapan penyelesaian sengketa secara online di Indonesia dengan metode online negotiation, online mediation, dan online arbitration. Disisi lain, penerapan penyelesaian sengketa secara online juga didorong oleh Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi

---

<sup>25</sup> Lihat Pasal 2 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

<sup>26</sup> Lihat Pasal 6, Pasal 27 s.d Pasal 51 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

dan Transaksi Elektronik beserta Undang - Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan sebagai dasar pembuktian elektronik dan lembaga non-litigasi melalui dunia maya (cyber word).

Pada Undang - Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa memang belum diatur mengenai pelaksanaan Online Dispute Resolution, akan tetapi hal ini tidak berarti bahwa Online Dispute Resolution tidak dapat diimplementasikan. Perselisihan terjadi karena adanya hukum yang biasanya berlandaskan pada sebuah perjanjian, sehingga para pihak bebas untuk menentukan pilihan forum dalam perjanjian tersebut termasuk menggunakan Online Dispute Resolution<sup>27</sup>. Hukum acara atau prosedur yang digunakan untuk menyelesaikan perselisihan tersebut masih tetap mengacu pada ketentuan yang diatur di dalam Undang - Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, hanya saja perantaranya yang berbeda yaitu melalui daring.

Dilaksanakannya Online Dispute Resolution di Indonesia sebenarnya dapat mengacu pada ketentuan Pasal 41 ayat (1) sampai dengan ayat (3) Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa masyarakat dapat berperan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi melalui penyelenggaraan sistem elektronik dan transaksi elektronik. Berikutnya pada ayat (2) pasal yang sama ditegaskan bahwa peran masyarakat sebagaimana pada ayat (1) dapat diselenggarakan melalui lembaga yang dibentuk oleh masyarakat. Ketentuan

---

<sup>27</sup> Muhammad Azis Faiz & Muhammad Arif Hidayah, *supra* note 11.

tersebut kemudian diperkuat dengan ketentuan pada ayat (3) yang berbunyi bahwa lembaga masyarakat sebagaimana diatur pada ayat (2) dapat memiliki fungsi konsultasi dan mediasi. Berdasarkan pada ketentuan pasal ini, maka dapat diartikan secara luas bahwa sistem transaksi elektronik yang dibuat oleh masyarakat dapat digunakan sebagai sarana untuk melaksanakan Online Dispute Resolution.

Urgensi pemikiran tentang pentingnya pengaturan praktek kontrak elektronik di Indonesia melahirkan Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Penyelesaian sengketa transaksi elektronik diatur dalam Pasal 18 Ayat (4) Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menerangkan :

1. Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak;
2. Para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi transaksi internasional yang dibuatnya;
3. Jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam transaksi elektronik internasional, hukum yang berlaku didasarkan pada asas hukum perdata internasional;
4. Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik internasional yang dibuatnya;

5. Jika para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana dimaksud dalam ayat (4) penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas hukum Internasional.

Berdasarkan Pasal 38 Ayat (1) diterangkan bahwa penegakan hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian dan ketertiban umum. Masyarakat turut berperan aktif dalam setiap hal seperti pemanfaatan teknologi, seperti perdagangan elektronik (e-commerce), pembayaran elektronik (e-payment), penandatanganan kontrak kerja secara elektronik (e-contract), dan bentuk-bentuk lainnya dalam media teknologi informasi. Hal demikian mempertegas bahwa dalam perundang-undangan tersebut Indonesia dapat dikatakan mendukung pembentukan penyelesaian sengketa secara online. Hal lain yang menjadi faktor pendorong yakni disebutkan didalam ketentuan Pasal 41 Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik :

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 dapat memiliki fungsi konsultasi dan mediasi.

Berdasarkan penjelasan Pasal 41 Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tersebut, yang dimaksud dengan “lembaga yang dibentuk oleh masyarakat” adalah lembaga yang bergerak dibidang teknologi informasi dan transaksi elektronik. Hal tersebut membuka kemungkinan untuk masyarakat membuat lembaga yang berfungsi untuk menyelesaikan sengketa secara online di Indonesia.

Peraturan lain yang dimungkinkan untuk pelaksanaa Online Dispute Resolution di Indonesia sebagai alternatif penyelesaian sengketa juga dapat dilihat pada Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Berdasarkan Peraturan Pemerintah E-Commerce tersebut, penyelesaian sengketa e-commerce dapat dilakukan secara elektronik melalui Online Dispute Resolution sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan<sup>28</sup>. Pada Peraturan Pemerintah E-Commerce Online Dispute Resolution diselenggarakan lembaga yang terakreditasi atau melalui lembaga pemerintahan / otoritas yang berwenang untuk itu dan ditunjang oleh professional penunjang seperti advokat maupun mediator<sup>29</sup>.

Eksistensi dan keberadaan regulasi yang menunjang Online Dispute Resolution sudah tepat di Indonesia, akan tetapi masih dibutuhkan suatu regulasi khusus sebagai *lex specialis*nya. Aturan khusus yang mengatur mengenai Online Dispute Resolution dan juga hukum acara / prosesnya

---

<sup>28</sup> Lihat Pasal 72 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

<sup>29</sup> Lihat Penjelasan Pasal 72 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

sangat diperlukan untuk tata kelola dan pengembangan Online Dispute Resolution yang lebih baik. Tidak menutup kemungkinan bahwa Online Dispute Resolution menjadi pilihan masyarakat di masa depan dan menjadi sarana utama dalam menyelesaikan sengketa para pihak dengan asas cepat dan biaya murah.

### III. PENGATURAN REGULASI *OLINE DISPUTE RESOLUTION* KE DAN DI INDONESIA

Esther van den Heuvel<sup>30</sup> memberikan definisi Online Dispute Resolution adalah sebagai penyebaran aplikasi dan jaringan komputer untuk menyelesaikan suatu perselisihan sengketa dengan metode *alternative dispute resolution*. Lebih lanjut, Esther membagi empat tipe Online Dispute Resolution sebagai berikut: (1) *online settlement*; (2) *online arbitration*; (3) *online resolution of consumer complaint*; dan (4) *online mediation*. Keempat tipe tersebut digunakan untuk menyelesaikan perselisihan yang berbeda-beda sesuai dengan kompetensinya.

*Online settlement* digunakan untuk menyelesaikan perselisihan di bidang keuangan dengan kehadiran seorang pakar di bidang tersebut. Penyelesaian sengketa melalui sistem ini berkembang dengan baik di Amerika Serikat. Berikutnya, *online arbitration* adalah sistem penyelesaian sengketa yang menggunakan *website* dalam menyelesaikan sebuah sengketa dan ditunjuk

---

<sup>30</sup> *Online Dispute Resolution as A Solution to Cross-Border E-Disputes: An Introduction to ONLINE DISPUTE RESOLUTION*, by Esther van den Heuvel at 8.

pula seorang arbiter dalam proses tersebut. *Online resolution of consumer complaint* merupakan sebuah sistem penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan melalui email untuk beberapa jenis keluhan konsumen.

Pada pembahasan sebelumnya ditemukan bahwa pengaturan mengenai pelaksanaan Online Dispute Resolution di Indonesia untuk penyelesaian sengketa bisnis masih mengacu kepada beberapa peraturan perundang - undangan. Meskipun hal ini tidak menjadi sebuah hambatan untuk pelaksanaan dan perkembangan Online Dispute Resolution di Indonesia, akan tetapi akan menjadi lebih baik jika ada sebuah peraturan yang mengatur secara khusus mengenai Online Dispute Resolution. Menurut Faiz Aziz dan Arif Hidayah<sup>31</sup>, setidaknya terdapat lima hal yang perlu diperhatikan ketika akan menyusun sebuah regulasi khusus tentang Online Dispute Resolution. Kelima hal tersebut antara lain (1) bentuk peraturan atau regulasi; (2) kompetensi absolut dan relative dari Online Dispute Resolution; (3) Pengembangan mekanisme ADR konvensional; (4) Hubungan dan sinkronisasi dengan lembaga peradilan dan lembaga lainnya yang relevan; dan (5) eksekusi putusan Online Dispute Resolution.

Bentuk peraturan atau regulasi yang tepat untuk mengatur mengenai Online Dispute Resolution adalah Undang - Undang. Azis Faiz dan Arif Hidayah<sup>32</sup> berpendapat bahwa pembentukan Undang - Undang mengenai Online Dispute Resolution memerlukan jalan yang panjang sehingga lebih tepat untuk saat ini adalah dengan mengeluarkan *self -regultion* dari lembaga

---

<sup>31</sup> Muhammad Azis Faiz & Muhammad Arif Hidayah, *supra* note 11.

<sup>32</sup> *Ibid.*

serupa untuk mempercepat adaptasi mekanisme Online Dispute Resolution ini. Esther van den Heuvel pun memiliki pemikiran yang sama bahwa tidak perlu dibentuk sebuah undang-undang khusus yang mengatur mengenai Online Dispute Resolution ini. Pandangannya didasarkan pada aturan yang dikeluarkan oleh *European Commission* melalui Pasal 16 *E-Commerce Directive* dengan menyebutkan bahwa setiap negara anggota dan komisi untuk mendorong adanya pengaturan Online Dispute Resolution melalui *self regulation*<sup>33</sup>.

Pandangan tersebut tepat, akan tetapi menurut hemat penulis masih belum memberikan sebuah kepastian hukum dan perlindungan yang pasif kepada para pihak yang mencari keadilan ketikan berselisih paham dalam melaksanakan kegiatan perdagangan internasional, khususnya di era digital saat ini. Hukum dalam bentuk tertulis atau Peraturan Perundang - Undangan merupakan sarana yang digunakan untuk membangun masyarakat. Mochtar Kusumaatmadja melihat bahwa hukum sebagai penyalur arah kegiatan manusia kearah yang dikehendaki oleh pembangunan dan pembaharuan<sup>34</sup>. *Online Dispute Resolution* dalam penyelesaian sengketa bisnis internasional merupakan sebuah dorongan pembaruan dalam kegiatan masyarakat di era digital saat ini. Tanpa adanya sebuah pengaturan yang khusus mengenai Online Dispute Resolution, maka akan menghambat laju perkembangan masyarakat Indonesia untuk bisa turut aktif dalam

---

<sup>33</sup> Esther van den Heuvel, *supra* note 30 at 21–22.

<sup>34</sup> Mochtar Kusumaatmadja. *Fungsi dan Perkembangan Hukum dalam Pembangunan Nasional*: (Bandung. Bina Cipta) at 13.



kegiatan perdagangan international saat ini. Perubahan terhadap Undang - Undang APS yang saat ini masih bisa digunakan sebagai rujukan terhadap pelaksanaan Online Dispute Resolution merupakan hal yang tepat. Kelebihan berikutnya mengenai pengaturan Online Dispute Resolution di dalam sebuah Undang - Undang adalah pada sisi materi muatan yang akan lebih luas sehingga perlindungan terhadap hak para pihak juga akan semakin massif.

Berikutnya untuk penguatan konsep mekanisme penyelesaian sengketa bisnis internasional melalui Online Dispute Resolution, yang menjadi perhatian khusus tentunya adalah penggunaan teknologi atau aplikasi. Penggunaan teknologi atau aplikasi ini akan berdampak pada data pribadi para pihak yang melakukan Online Dispute Resolution sebagai pilihan penyelesaian sengketa tersebut. Pengembangan teknologi ini nantinya juga semakin memperkuat rasa kepercayaan (*trust*) dan kejujuran (*honesty*) bagi para pihak untuk menyelesaikan perselisihan paham tersebut. Kepercayaan (*trust*) merupakan sebuah unsur yang penting dalam sebuah proses penyelesaian sengketa. Esther van den Heuvel<sup>35</sup> pun mengetakan bahwa kepercayaan akan membangun hubungan yang baik bagi para pihak yang bersengketa sehingga akan lebih cepat ditemukannya jalan tengah. Sehingga pengembangan teknologi yang digunakan dalam penyelesaian sengketa pun juga baiknya diberikan pedoman dan aturan yang tepat. Berikutnya, terkait dengan kejujuran (*honesty*) menurut hemat penulis, merupakan asas yang

---

<sup>35</sup> Esther van den Heuvel, *supra* note 30 at 13.

turut melengkapi asas kepercayaan tersebut. Salah satu hambatan yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa melalui Online Dispute Resolution adalah tidak bertemunya secara langsung para pihak yang bersengketa.

Perlindungan terhadap data pribadi para pihak yang melakukan penyelesaian sengketa melalui Online Dispute Resolution juga perlu perhatian khusus agar asas kepercayaan dan kejujuran tersebut benar-benar dapat diwujudkan. Penggunaan aplikasi ataupun teknologi sebagai media penyelesaian sengketa tersebut memiliki sebuah tantangan terkait dengan transmisi data agar tidak mudah diakses oleh pihak yang tidak berwenang atau sering disebut dengan enkripsi<sup>36</sup>. Enkripsi menjadi sesuatu yang sangat penting dalam penggunaan Online Dispute Resolution ini agar data dari masing-masing pihak yang telah percaya dan jujur untuk saling bertemu dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Hal ini harus menjadi ketentuan yang diatur dan dilindungi di dalam peraturan Perundang - Undangan yang akan dibentuk terkait dengan Online Dispute Resolution.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem Online Dispute Resolution sebagai alternatif penyelesaian sengketa saat ini sudah mulai marak digunakan oleh beberapa negara. Pelaksanaan sistem Online Dispute Resolution dalam penyelesaian sengketa di Kanada maupun di Inggris sudah diintegrasikan ke dalam sebuah

---

<sup>36</sup> Nadiyah Rahmalia. "Jaga Kerahasiaan Datamu, Inilah Sistem Enkripsi yang Sangat Penting", (18 February 2021), online: *Glints Blog* <<https://glints.com/id/lowongan/enkripsi-adalah/>>.

Peraturan Perundang - Undangan sehingga implementasi mengenai sistem Online Dispute Resolution sudah dilaksanakan. Akan tetapi masih membutuhkan beberapa perubahan dan perkembangan selaras dengan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan di Indonesia masih belum mengintegrasikan sistem Online Dispute Resolution ke dalam Peraturan Perundang - Undangan secara khusus. Meskipun secara basis regulasinya sudah ada beberapa Peraturan Perundang - Undangan yang dapat mendukung berlakunya sistem Online Dispute Resolution, tetapi akan menjadi lebih baik jika diatur ke dalam aturan yang lebih khusus. Aturan yang lebih khusus tersebut dapat berisikan mengenai kompetensi absolut dari Online Dispute Resolution dan juga hukum acara yang akan digunakan. Akan tetapi, pembentukan Undang - Undang khusus mengenai Online Dispute Resolution justru akan lebih memberikan sebuah kepastian, kemanfaatan, serta keadilan bagi para pihak yang berselisih paham dalam kegiatan perdagangan internasionalnya.

Penyelesaian sengketa secara online merupakan salah satu wujud pembaruan dan pembangunan dibidang perdagangan secara modern yang berasal dari wujud penyelesaian sengketa konvensional. Penyelesaian sengketa secara online merupakan penyelesaian sengketa yang dikembangkan dengan teknologi dan internet melalui dunia maya (cyber space) sehingga lebih memudahkan dan menguntungkan bagi pelaku bisnis dalam upaya penyelesaian sengketa yang timbul dari segala aktifitas bisnis baik dari business to business, consument to business, maupun consument to

consument. Dalam dewasa ini, penyelesaian sengketa secara online lebih dominan diminati pelaku bisnis karena faktor penyelesaiannya yang lebih sederhana, cepat, dan hemat biaya mengingat dalam dunia bisnis waktu dan biaya merupakan faktor vital dalam aktifitas bisnis.

Prospek penerapan penyelesaian sengketa secara online di Indonesia telah dikonsepsikan kedalam wujud Undang - Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Teknologi, dan Undang - Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Akhir kata, ketiga perundang - undangan tersebut sebenarnya telah memayungi secara umum (*lex generale*) mengenai prospek penerapan penyelesaian sengketa secara online di Indonesia namun masyarakat dan pelaku bisnis masih menuntut negara ini melakukan pamberuan hukum yang mengatur secara eksplisit (*lex specialist*) sehingga penyelesaian sengketa secara online kedepannya tidak mengalami kekosongan hukum serta memudahkan para pelaku bisnis dalam menyelesaikan sengketanya.

## **REFERENSI**

Mochtar Kusumaatmadja, *Fungsi dan Perkembangan Hukum dalam Pembangunan Nasional* (Bandung: Bina Cipta).

N Suparni, *CYBERSPACE: Problematika dan Antisipasi Pengaturannya* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009).

Shinta Dewi, *Cyber Law Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional* (Bandung: Widya Padjajaran, 2009).

Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Rajawali Press, 2009).

U Khotibul, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan* (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2010).

Chandra, Adel, “PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ONLINE DISPUTE RESOLUTION) KAITAN DENGAN UNDANG - UNDANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK NO.11 TAHUN 2008” (2014) 10:2 J Ilmu Komput 80–89.

F Sulistio, “Tinjauan Yuridis Arbitrase Online Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa E-Commerce” (2007) 1:1 J Maksigama 1–13.

Muhammad Azis Faiz & Muhammad Arif Hidayah, “PERLUNYA PENGATURAN KHUSUS ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ONLINE DISPUTE RESOLUTION) DI INDONESIA UNTUK FASILITASI PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE” (2020) 9:2 J Rechts Vinding Media Pembina Huk Nas 275.

Putri, Dheka Ermelia, “APPLICATION OF ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ONLINE DISPUTE RESOLUTION) IN INTERNATIONAL AND INDONESIA DOMAIN NAMES DISPUTES” (2020) 1:1 Lampung J Int Law 19.

Sugiarto, Suprihantosa, “ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ONLINE DISPUTE RESOLUTION) SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI ERA MODERNISASI” (2019) 3:1 Qawānīn J Econ Syaria Law 50–65.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, *Penetrasi Pengguna Internet Indonesia (Hasil Survey 2016)*, Survey, by Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, Survey (Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2016).

Counsel, Parliamentary, “Prisons and Courts Bill”, (20 April 2017), online: <[https://publications.parliament.uk/pa/bills/cbill/2016-2017/0170/cbill\\_2016-20170170\\_en\\_1.htm](https://publications.parliament.uk/pa/bills/cbill/2016-2017/0170/cbill_2016-20170170_en_1.htm)>.

Esther van den Heuvel, *Online Dispute Resolution as A Solution to Cross-Border E-Disputes: An Introduction to ONLINE DISPUTE RESOLUTION*, by Esther van den Heuvel.

Government of British Columbia, “Civil Resolution Tribunal Act”, (1 June 2017), online: *Civ Resolut Trib Act* <[www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/about-bcs-justicesystem/legislation-policy/legislation-updates/civil-resolution-tribunal-act](http://www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/about-bcs-justicesystem/legislation-policy/legislation-updates/civil-resolution-tribunal-act)>.

KOMINFO, PDSI, “Dirjen PPI: Survei Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Bagian Penting dari Transformasi Digital”, online: *Website Resmi Kementerian Komun Dan Inform RI* <[http://content/detail/30653/dirjen-ppi-survei-penetrasi-pengguna-internet-di-indonesia-bagian-penting-dari-transformasi-digital/0/berita\\_satker](http://content/detail/30653/dirjen-ppi-survei-penetrasi-pengguna-internet-di-indonesia-bagian-penting-dari-transformasi-digital/0/berita_satker)>.

Maurits Barendrecht et al, *ONLINE DISPUTE RESOLUTION and The Courts: The Promise of 100% Acces to Justice? (Online Dispute Resolutin 2016)*, Trend Report, by Maurits Barendrecht et al, Trend Repot 4 Trend Report (Netherlands: The Hague Institute for Innovation of Law (HiiL), 2016).

Nadiyah Rahmalia, “Jaga Kerahasiaan Datamu, Inilah Sistem Enkripsi yang Sangat Penting”, (18 February 2021), online: *Glints Blog* <<https://glints.com/id/lowongan/enkripsi-adalah/>>.

S Salter, “Province of BC Expands Civil Resolution Tribunal’s Jurisdiction”, (26 April 2018), online: *Media Release* <<https://civilresolutionbc.ca/province-bc-expands-civilresolution-tribunals-jurisdiction.>>.

“How the CIVIL RESOLUTION TRIBUNAL Works”, online: *Civ Resolut Trib* <<https://civilresolutionbc.ca/how-the-Civil-Resolution-Tribunal-works/>>.

*Lord Justice Briggs Civil Courts Structure Review: Final Report* (United Kingdom: Judiciary United Kingdom).