



Entrepreneurial Opportunities In Online Dispute Resolution (ODR)

Peluang Kewirausahaan Dalam Penyelesaian Sengketa Secara Online (ODR)

Syamsul Fajri ¹⁾

¹⁾ Universitas Dehasen Bengkulu
Email: ¹⁾ fajri.andra27@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [22 Desember 2024]

Revised [27 Januari 2025]

Accepted [31 Januari 2025]

KEYWORDS

Online Dispute Resolution,
Online Dispute
Resolution (Odr),
Entrepreneurship In Law

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penyelesaian sengketa secara online (Online Dispute Resolution/ODR) merupakan salah satu inovasi dalam sistem hukum yang memanfaatkan kemajuan teknologi untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. ODR menawarkan solusi yang cepat, efisien, dan terjangkau untuk menyelesaikan berbagai jenis sengketa, terutama yang terkait dengan transaksi digital dan e-commerce. Meskipun memiliki potensi yang besar, implementasi ODR di Indonesia menghadapi tantangan berupa ketimpangan infrastruktur digital dan ketidaksiapan regulasi yang dapat mengakui keputusan yang dihasilkan dari ODR. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peluang kewirausahaan yang muncul dalam penyelesaian sengketa secara online, serta mengevaluasi potensi pasar, kesiapan teknologi, dan dukungan regulasi yang diperlukan. Dengan membahas berbagai kendala dan tantangan yang ada, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai prospek pengembangan ODR sebagai solusi penyelesaian sengketa yang lebih efisien dan inklusif di Indonesia.

ABSTRACT

Online Dispute Resolution (ODR) is an innovation in the legal system that utilizes technological advancements to resolve disputes outside of the court system. ODR offers a fast, efficient, and affordable solution for resolving various types of disputes, particularly those related to digital transactions and e-commerce. Despite its vast potential, the implementation of ODR in Indonesia faces challenges such as disparities in digital infrastructure and the lack of regulations that recognize decisions made through ODR. This study aims to analyze the entrepreneurial opportunities arising from online dispute resolution and assess the market potential, technological readiness, and regulatory support needed. By addressing the existing obstacles and challenges, this research intends to provide an overview of the prospects for developing ODR as a more efficient and inclusive dispute resolution solution in Indonesia.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan digitalisasi, interaksi bisnis dan transaksi daring meningkat secara signifikan. Dengan perkembangan ini, potensi sengketa yang muncul dari kontrak digital, e-commerce, dan kolaborasi lintas batas pun ikut meningkat. Namun, penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi tradisional sering kali dianggap tidak efisien. Proses yang memakan waktu lama, biaya yang tinggi, serta kompleksitas prosedural menjadi hambatan utama bagi individu maupun pelaku usaha, khususnya bagi usaha kecil dan menengah (UMKM) yang memiliki keterbatasan sumber daya.

Salah satu contoh nyata adalah sengketa yang terjadi antara seorang konsumen dan PT. Lazada, di mana pembeli menerima barang yang tidak sesuai dengan pesanan. Sengketa ini diselesaikan melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan oleh platform Lazada, yang menunjukkan bahwa e-commerce telah mulai mengintegrasikan solusi digital untuk menyelesaikan masalah konsumen (Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dengan PT. Lazada, 2023). Contoh lainnya adalah kasus di Kota Padang, di mana sengketa antara pengguna aplikasi transportasi online dan penyedia layanan diselesaikan melalui arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Meski berhasil, proses ini menunjukkan pentingnya sistem penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan terintegrasi (Legal Journal UNES, 2021).

Transformasi digital telah membuka peluang besar bagi inovasi di bidang hukum, salah satunya adalah implementasi *Online Dispute Resolution* (ODR). Dengan menggunakan teknologi seperti video conference, artificial intelligence (AI), dan platform berbasis cloud, ODR dapat memberikan solusi penyelesaian sengketa yang lebih efisien, murah, dan fleksibel dibandingkan litigasi tradisional. Beberapa platform e-commerce di Indonesia juga mulai mengadopsi ODR untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli, meskipun implementasinya masih menghadapi tantangan seperti kurangnya regulasi yang kuat dan integrasi sistem (Pencerah Journal, 2022).

Topik ini menjadi penting untuk diteliti karena menyangkut aspek penting dalam dunia hukum dan teknologi. Dengan mengeksplorasi peluang kewirausahaan dalam ODR, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang bagaimana inovasi di bidang hukum dapat meningkatkan akses keadilan dan menciptakan solusi yang lebih efisien untuk menyelesaikan sengketa di era digital. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan regulasi dan ekosistem kewirausahaan hukum yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

LANDASAN TEORI

Kewirausahaan dalam Konteks Digital

Kewirausahaan sering kali dipahami sebagai kemampuan individu untuk menciptakan dan mengelola inovasi guna menghasilkan nilai tambah dalam bentuk barang atau jasa (Suryana, 2003). Dalam beberapa dekade terakhir, konsep kewirausahaan telah mengalami pergeseran signifikan akibat pengaruh teknologi digital. Pergeseran ini memungkinkan individu atau kelompok untuk menggunakan teknologi sebagai alat utama dalam menciptakan peluang usaha baru. Digitalisasi membuka akses ke pasar global dan menciptakan efisiensi operasional yang sebelumnya tidak terjangkau oleh wirausahawan tradisional (Jones et al., 2021).

Dalam konteks digital, kewirausahaan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan memanfaatkan data sebagai bagian integral dari pengambilan keputusan bisnis. Teknologi seperti big data dan artificial intelligence (AI) telah mengubah cara wirausahawan mengidentifikasi peluang pasar, mempersonalisasi layanan, dan meningkatkan efisiensi proses bisnis (Chesbrough, 2020). Sebagai contoh, wirausaha digital sering kali menggunakan algoritme berbasis AI untuk memprediksi kebutuhan konsumen dan menyesuaikan produk atau layanan mereka agar lebih relevan dengan pasar.

Selain itu, kewirausahaan digital tidak hanya menciptakan keuntungan ekonomi tetapi juga dampak sosial. Teknologi digital memungkinkan wirausahawan untuk menjembatani kesenjangan sosial dengan menciptakan layanan yang inklusif dan mudah diakses, termasuk dalam sektor hukum. Dalam hal ini, pengembangan *Online Dispute Resolution* (ODR) merupakan contoh bagaimana teknologi dapat digunakan untuk menciptakan nilai yang lebih besar bagi masyarakat (Suryana, 2003).

Online Dispute Resolution (ODR)

Online Dispute Resolution (ODR) adalah metode penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memfasilitasi proses seperti mediasi, arbitrase, atau negosiasi. ODR telah berkembang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan penyelesaian sengketa yang lebih efisien dan fleksibel, terutama dalam konteks transaksi daring. Menurut Goodman (2021), ODR tidak hanya memberikan solusi cepat dan murah tetapi juga meningkatkan aksesibilitas bagi pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa lintas wilayah atau negara.

Keunggulan utama ODR adalah fleksibilitasnya dalam mengelola sengketa yang kompleks dengan biaya yang jauh lebih rendah dibandingkan litigasi konvensional. Dalam platform e-commerce seperti eBay, sistem ODR digunakan untuk menyelesaikan ribuan sengketa antara pembeli dan penjual setiap hari, dengan tingkat penyelesaian yang mencapai lebih dari 90% (Sari & Hartono, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa ODR dapat menjadi solusi praktis dalam menangani sengketa yang timbul dari transaksi daring.

Namun, keberhasilan ODR tidak lepas dari tantangan. Salah satunya adalah kurangnya kesadaran masyarakat terhadap mekanisme ini. Banyak pihak yang masih enggan menggunakan ODR karena anggapan bahwa metode ini kurang adil dibandingkan litigasi tradisional (Goodman, 2021). Oleh karena itu, diperlukan pendekatan edukasi dan promosi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang keunggulan ODR.

Model Bisnis untuk Platform ODR

Pengembangan model bisnis yang efektif untuk platform ODR memerlukan strategi yang inovatif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Chesbrough (2020) menyatakan bahwa model bisnis yang sukses harus mencakup integrasi teknologi mutakhir, seperti blockchain atau artificial intelligence, untuk memastikan transparansi dan efisiensi dalam proses penyelesaian sengketa. Selain itu, pendekatan berbasis pelanggan harus menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kepercayaan terhadap platform tersebut.

Platform ODR yang efektif juga perlu mempertimbangkan aspek keberlanjutan. Misalnya, penerapan sistem berbasis langganan atau komisi per penyelesaian sengketa dapat membantu menjaga kesinambungan finansial tanpa membebani pengguna secara berlebihan (Kurniawan & Pratama, 2023). Beberapa platform global, seperti PayPal dan eBay, telah membuktikan bahwa model bisnis seperti ini

dapat berhasil dalam skala besar, terutama dengan memanfaatkan teknologi untuk mengurangi biaya operasional.

Selain itu, kolaborasi dengan pihak ketiga, seperti pemerintah atau lembaga hukum, dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan legitimasi platform ODR. Dalam konteks Indonesia, pengembangan model bisnis ODR yang melibatkan lembaga pemerintah dapat membantu mengatasi kendala regulasi sekaligus meningkatkan adopsi teknologi ini di masyarakat luas (Suryana & Rizqi, 2021).

Tantangan Implementasi ODR di Indonesia

Meskipun ODR menawarkan berbagai manfaat, implementasinya di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya regulasi yang spesifik dan mendukung. Peraturan yang ada saat ini belum sepenuhnya mencakup aspek teknis dan operasional dari ODR, sehingga menyulitkan penyedia layanan untuk beroperasi secara optimal (Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia, 2019).

Selain itu, tingkat literasi digital yang rendah di beberapa daerah menjadi kendala signifikan. Banyak masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi untuk menyelesaikan sengketa, terutama di wilayah pedesaan. Hal ini memerlukan upaya edukasi dan pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan ODR (Suryana & Rizqi, 2021).

Tantangan lainnya adalah membangun kepercayaan masyarakat terhadap ODR. Banyak orang masih meragukan keadilan dan transparansi sistem ODR, terutama jika prosesnya sepenuhnya otomatis tanpa keterlibatan manusia. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan mekanisme pengawasan yang kuat serta meningkatkan kualitas teknologi yang digunakan dalam platform ODR (Goodman, 2021).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis topik di atas adalah metode kualitatif, khususnya dengan pendekatan studi kasus.

Metode Kualitatif

Metode kualitatif lebih menekankan pada pemahaman yang mendalam terhadap fenomena sosial, seperti perilaku, pengalaman, dan persepsi individu atau kelompok dalam konteks tertentu (Creswell, 2018). Dalam topik ini, penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali pandangan wirausahawan, pengguna platform ODR, serta pengembang teknologi mengenai tantangan dan peluang dalam implementasi ODR di Indonesia. Pendekatan ini cocok karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam proses pengembangan kewirausahaan dalam bidang penyelesaian sengketa secara daring.

Penelitian kualitatif juga memungkinkan untuk mengkaji dinamika yang terjadi di lapangan, seperti kepercayaan masyarakat terhadap ODR, kendala teknologi yang dihadapi, dan perspektif para pemangku kepentingan dalam pengembangan platform ODR. Hal ini berbeda dengan pendekatan kuantitatif yang lebih terfokus pada pengumpulan data numerik dan analisis statistik yang tidak dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang fenomena tersebut (Creswell & Poth, 2017).

Pendekatan Studi Kasus

Pendekatan studi kasus dalam penelitian kualitatif digunakan untuk menggali fenomena tertentu yang terjadi dalam konteks yang spesifik, seperti platform ODR di Indonesia. Penelitian ini dapat memfokuskan diri pada beberapa platform ODR yang sudah beroperasi, seperti eBay atau PayPal, serta platform lokal yang sedang berkembang di Indonesia. Peneliti dapat mempelajari berbagai kasus sengketa yang diselesaikan melalui ODR, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung atau menghambat keberhasilannya, serta menganalisis model bisnis yang diterapkan oleh penyedia layanan ODR.

Menurut Yin (2018), studi kasus adalah pendekatan yang sangat efektif untuk mengeksplorasi fenomena kontemporer dalam konteks dunia nyata, di mana batasan antara fenomena dan konteksnya tidak selalu jelas. Dalam penelitian ini, studi kasus akan memberikan wawasan tentang tantangan dan peluang yang ada dalam implementasi ODR sebagai alat kewirausahaan dalam penyelesaian sengketa secara daring.

Pemilihan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin memahami secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan penerapan ODR di Indonesia. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk fokus pada fenomena

kontemporer yang terikat pada konteks spesifik dan memberikan pemahaman yang lebih jelas terkait tantangan praktis dalam penerapan ODR. Hal ini sangat penting mengingat Indonesia memiliki keragaman budaya, teknologi, dan aksesibilitas yang berbeda-beda, yang dapat memengaruhi adopsi dan pengembangan ODR (Yin, 2018).

Metode kualitatif juga dipilih karena topik ini melibatkan persepsi, sikap, dan pengalaman subjektif dari individu yang terlibat dalam proses penyelesaian sengketa secara daring. Penelitian ini membutuhkan pendekatan yang tidak hanya mengukur hasil secara kuantitatif, tetapi juga menggali pemahaman yang lebih mendalam tentang mekanisme yang ada di balik penggunaan ODR dalam kewirausahaan.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini akan menggunakan teknik wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Wawancara mendalam akan dilakukan dengan wirausahawan, pengembang platform ODR, dan pengguna untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai persepsi mereka terhadap ODR dan peluang kewirausahaan yang ada. Observasi partisipatif akan dilakukan pada proses penyelesaian sengketa secara daring di beberapa platform untuk melihat secara langsung bagaimana sistem ODR bekerja dalam praktik.

Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi ini kemudian akan dianalisis menggunakan analisis tematik, yaitu dengan mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data dan menghubungkannya dengan literatur yang ada. Analisis tematik akan membantu peneliti untuk menarik kesimpulan yang relevan terkait dengan penerapan ODR dalam kewirausahaan di Indonesia (Braun & Clarke, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Potensi Pasar ODR di Indonesia

Penyelesaian sengketa secara online atau ODR (*Online Dispute Resolution*) di Indonesia memiliki potensi pasar yang sangat besar, terutama dengan meningkatnya penetrasi internet dan perkembangan e-commerce yang pesat. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2023 mencapai lebih dari 80% dari total populasi, dan angka ini diprediksi terus meningkat (APJII, 2023). Data ini memberikan gambaran bahwa pasar ODR di Indonesia sangat besar dan terus berkembang seiring dengan meningkatnya jumlah transaksi online.

Namun, tantangan terbesar adalah menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap sistem ODR. Beberapa konsumen dan pelaku usaha masih memiliki ketidakpercayaan terhadap penyelesaian sengketa melalui platform digital. Oleh karena itu, sangat penting untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat dan keunggulan ODR. Misalnya, ODR dapat memberikan solusi yang lebih cepat dan murah dibandingkan dengan jalur litigasi tradisional. Platform eBay dan PayPal telah membuktikan bahwa ODR mampu menyelesaikan sebagian besar sengketa secara efisien, dengan lebih dari 90% kasus yang berhasil diselesaikan tanpa perlu melibatkan pengadilan (Sari & Hartono, 2022).

Potensi pasar ODR di Indonesia diprediksi akan semakin besar dengan adanya kebijakan pemerintah yang mendukung perkembangan sistem ini. Jika platform-platform ODR dapat diintegrasikan dengan sistem hukum nasional dan ada regulasi yang mendukung pengakuan keputusan yang dihasilkan oleh ODR, Indonesia akan menjadi pasar yang sangat menarik bagi pengembangan teknologi penyelesaian sengketa digital.

Kemampuan Teknologi dalam Memfasilitasi ODR

Teknologi merupakan pendorong utama kesuksesan ODR, karena tanpa infrastruktur teknologi yang handal, ODR tidak akan efektif. Teknologi seperti blockchain, AI (artificial intelligence), dan sistem keamanan yang canggih dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kepercayaan dalam proses penyelesaian sengketa. Platform ODR yang didukung oleh teknologi mutakhir dapat memberikan solusi yang lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan pengadilan tradisional. Misalnya, algoritma AI dapat digunakan untuk memberikan analisis yang obyektif terhadap sengketa, sementara blockchain dapat menjamin keamanan dan integritas data yang dihasilkan selama proses penyelesaian sengketa (Jones et al., 2021).

Penerapan teknologi dalam ODR akan memungkinkan para pihak yang terlibat dalam sengketa untuk mendapatkan solusi yang lebih cepat, tanpa harus bertatap muka langsung. Ini sangat relevan di Indonesia, mengingat faktor geografis dan keterbatasan infrastruktur di beberapa daerah. Sistem ODR berbasis teknologi akan mengurangi hambatan jarak dan waktu dalam penyelesaian sengketa. Teknologi juga berpotensi untuk mengurangi ketimpangan dalam akses keadilan, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil (Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia, 2019).

Namun, terdapat tantangan dalam hal kesiapan teknologi. Meskipun banyak wilayah Indonesia sudah terhubung dengan internet, masih ada ketimpangan infrastruktur yang signifikan antara kota besar dan daerah terpencil. Oleh karena itu, untuk memastikan ODR dapat berfungsi optimal di seluruh Indonesia, perlu ada investasi yang lebih besar dalam infrastruktur teknologi di luar pulau Jawa. Pemerintah dan sektor swasta perlu bekerja sama untuk memastikan pemerataan infrastruktur digital yang mendukung platform ODR.

Tantangan Infrastruktur dan Kesiapan Hukum

Meskipun potensi pasar ODR di Indonesia besar, tantangan utama yang harus dihadapi adalah ketimpangan infrastruktur teknologi dan kesiapan hukum. Di tingkat infrastruktur, meskipun penetrasi internet di Indonesia terus meningkat, terdapat kesenjangan antara wilayah urban dan rural. Berdasarkan laporan Kementerian Komunikasi dan Informatika (2023), beberapa daerah di Indonesia masih menghadapi kendala dalam akses internet yang stabil dan cepat. Hal ini dapat menghambat implementasi ODR secara luas di seluruh Indonesia, terutama di daerah yang lebih terpencil.

Dalam hal kesiapan hukum, meskipun Indonesia memiliki berbagai bentuk alternatif penyelesaian sengketa (ADR) seperti mediasi dan arbitrase, ODR belum memiliki regulasi yang jelas dan sistem pengakuan keputusan yang kuat dalam hukum nasional. Penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui ODR harus dapat diterima oleh pengadilan dan memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Tanpa adanya regulasi yang memadai untuk mengatur ODR, masyarakat dan pelaku usaha mungkin enggan untuk menggunakan platform ODR. Hal ini juga diungkapkan oleh Suryana dan Rizqi (2021), yang mencatat bahwa pengakuan hukum terhadap keputusan yang dihasilkan dari ODR masih menjadi salah satu tantangan besar yang harus diatasi untuk memastikan kelancaran adopsi sistem ini di Indonesia.

Oleh karena itu, langkah pertama yang perlu dilakukan adalah pembentukan regulasi yang mengakui keputusan yang dihasilkan melalui ODR. Hal ini dapat mencakup peraturan yang menjamin bahwa sengketa yang diselesaikan melalui ODR akan diakui oleh pengadilan Indonesia, serta pengaturan mengenai standar teknis yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan ODR. Peran pemerintah dalam merumuskan regulasi yang mendukung ODR menjadi sangat penting untuk mewujudkan potensi pasar ini.

Pengaruh Perubahan Sosial terhadap ODR

Pandemi COVID-19 telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan dunia digital, termasuk dalam hal penyelesaian sengketa. Selama pandemi, banyak bisnis yang mengalihkan operasionalnya ke platform digital, dan ini menciptakan kebutuhan untuk menyelesaikan sengketa secara daring (Goodman, 2021). Perubahan kebiasaan masyarakat yang sebelumnya lebih mengandalkan pengadilan fisik, kini mulai terbiasa dengan penggunaan platform digital, yang memberikan peluang besar bagi adopsi ODR di Indonesia.

Di Indonesia, penerapan ODR juga semakin diterima oleh masyarakat, terutama dalam sektor e-commerce yang berkembang pesat. Platform seperti Tokopedia, Bukalapak, dan Shopee sudah mulai menggunakan teknologi untuk menyelesaikan sengketa antara penjual dan pembeli. Penerapan ODR dapat mengurangi beban pengadilan, mempercepat proses penyelesaian sengketa, dan membuatnya lebih terjangkau. Misalnya, Sari dan Hartono (2022) mencatat bahwa lebih dari 60% sengketa e-commerce di Asia Tenggara diselesaikan melalui ODR, yang menunjukkan efektivitas sistem ini dalam memecahkan masalah hukum yang terkait dengan transaksi daring.

Perubahan sosial yang dipicu oleh pandemi ini mempercepat adopsi ODR di Indonesia. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat sudah lebih siap untuk menerima ODR sebagai alternatif yang sah untuk menyelesaikan sengketa, dan tren ini diprediksi akan berlanjut dalam beberapa tahun mendatang.

Dampak Ekonomi dari ODR

Salah satu dampak utama dari penerapan ODR adalah pengurangan biaya penyelesaian sengketa. Biaya litigasi yang tinggi di Indonesia sering menjadi kendala bagi usaha kecil dan menengah (UKM) untuk mengakses keadilan. Penggunaan ODR menawarkan alternatif yang lebih murah dan efisien dalam penyelesaian sengketa. Menurut Kurniawan dan Pratama (2023), ODR telah terbukti mampu mengurangi biaya penyelesaian sengketa di negara-negara lain seperti Singapura, di mana biaya untuk penyelesaian sengketa melalui ODR lebih rendah dibandingkan dengan jalur pengadilan.

Implementasi ODR di Indonesia dapat membantu mengurangi beban ekonomi yang disebabkan oleh sengketa hukum. Sektor bisnis, terutama UKM, yang sering kali kesulitan mengakses layanan hukum tradisional, akan mendapatkan manfaat besar dari ODR. Dengan ODR, mereka dapat menyelesaikan sengketa dengan biaya yang lebih rendah dan proses yang lebih cepat. Hal ini akan mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kepercayaan konsumen, dan mendorong inovasi dalam dunia usaha.

Peran Pemerintah dalam Mendukung ODR

Pemerintah Indonesia memiliki peran penting dalam mendukung penerapan ODR. Tanpa adanya regulasi yang jelas dan dukungan infrastruktur, implementasi ODR tidak akan efektif. Pemerintah dapat membantu dengan merumuskan peraturan yang mengatur penggunaan ODR, serta memastikan adanya integrasi antara sistem ODR dan sistem peradilan nasional. Hal ini akan memberikan legitimasi hukum bagi keputusan yang dihasilkan oleh ODR dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem tersebut (Suryana & Rizqi, 2021).

Pemerintah juga dapat memberikan insentif bagi pengusaha dan perusahaan teknologi untuk mengembangkan platform ODR yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Investasi dalam pendidikan dan pelatihan digital juga akan mempercepat adopsi ODR, terutama di kalangan generasi muda yang lebih terampil dalam teknologi (Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia, 2019). Oleh karena itu, sinergi antara sektor publik dan swasta menjadi kunci dalam pengembangan ODR di Indonesia.

Kesiapan Lembaga Hukum dan Pengacara dalam Mendukung ODR

Meskipun ODR menawarkan banyak manfaat, pengacara dan mediator harus siap beradaptasi dengan perubahan ini. Beberapa pengacara mungkin merasa khawatir karena ODR dapat mengurangi volume pekerjaan mereka, namun sebenarnya ODR membuka peluang baru bagi mereka untuk memperluas praktik mereka secara online (Suryana & Rizqi, 2021). Pengacara dapat menawarkan layanan mediasi atau konsultasi hukum secara daring, sehingga bisa menjangkau klien di luar wilayah tempat mereka berada.

Selain itu, ODR juga memberikan peluang bagi pengacara untuk terlibat dalam proses mediasi dan arbitrase daring. Pengacara yang terampil dalam teknologi dapat membantu memastikan proses ODR berjalan dengan lancar dan efisien. Oleh karena itu, edukasi dan pelatihan mengenai ODR menjadi penting untuk meningkatkan kemampuan pengacara dalam beradaptasi dengan sistem penyelesaian sengketa digital ini.

Prediksi Perkembangan ODR dalam 5–10 Tahun Mendatang

Berdasarkan tren saat ini, diperkirakan bahwa dalam 5–10 tahun mendatang, ODR akan menjadi pilihan utama dalam penyelesaian sengketa di Indonesia. Dengan meningkatnya adopsi teknologi, regulasi yang semakin mendukung, serta kesiapan pasar yang lebih matang, ODR akan semakin diterima oleh masyarakat. Ke depannya, ODR tidak hanya akan digunakan untuk sengketa e-commerce, tetapi juga untuk sengketa bisnis lainnya, termasuk sengketa dalam bidang investasi, properti, dan lainnya.

Keberhasilan implementasi ODR di Indonesia sangat bergantung pada kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan lembaga hukum untuk menciptakan ekosistem yang mendukung pengembangan dan adopsi ODR. Dalam 5–10 tahun mendatang, diprediksi bahwa ODR akan menjadi bagian integral dari sistem peradilan alternatif di Indonesia, yang memberikan kemudahan akses keadilan bagi semua lapisan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa potensi perkembangan ODR (*Online Dispute Resolution*) di Indonesia sangat besar, seiring dengan kemajuan teknologi dan peningkatan akses internet di seluruh wilayah Indonesia. ODR menawarkan berbagai manfaat, seperti penyelesaian sengketa yang lebih cepat, efisien, dan terjangkau, yang sangat dibutuhkan di era digital ini, khususnya dalam sektor e-commerce yang berkembang pesat. Meskipun demikian, terdapat tantangan besar dalam hal kesiapan infrastruktur teknologi, ketimpangan akses internet di daerah terpencil, serta kurangnya regulasi yang mengakui dan mengatur keputusan yang dihasilkan melalui ODR.

Penerapan ODR dapat membawa perubahan signifikan dalam sistem peradilan alternatif di Indonesia, dengan meningkatkan akses keadilan dan mengurangi beban pengadilan. Namun, untuk memastikan kesuksesan ODR, diperlukan dukungan dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan lembaga hukum. Pemerintah perlu merumuskan regulasi yang mendukung pengakuan hukum terhadap keputusan yang dihasilkan oleh ODR dan memastikan pemerataan infrastruktur digital. Selain itu, masyarakat dan para profesional hukum perlu diberikan pemahaman dan pelatihan agar dapat memanfaatkan sistem ini secara optimal.

Dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat, ODR berpotensi menjadi solusi jangka panjang dalam penyelesaian sengketa di Indonesia, yang dapat mempercepat proses hukum dan

mengurangi biaya penyelesaian sengketa, serta memberikan peluang bagi Indonesia untuk menjadi salah satu negara dengan sistem penyelesaian sengketa berbasis digital yang terkemuka.

Saran

Pemerintah, sektor swasta, dan lembaga hukum di Indonesia perlu bekerja sama untuk mengembangkan infrastruktur digital yang merata, terutama di daerah-daerah yang masih tertinggal dalam akses internet. Hal ini akan memastikan bahwa ODR dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkendala oleh jarak atau keterbatasan teknologi.

Selain itu, penyusunan regulasi yang jelas dan mendukung ODR sangat penting agar keputusan yang dihasilkan melalui platform ini dapat diakui secara sah oleh pengadilan dan memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Regulasi yang baik akan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat untuk memanfaatkan ODR sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Di samping itu, edukasi dan pelatihan kepada masyarakat, pengacara, dan mediator harus menjadi prioritas agar mereka dapat memahami manfaat ODR dan siap untuk memanfaatkan teknologi dalam penyelesaian sengketa secara daring.

Dengan memberikan pemahaman yang tepat, ODR dapat digunakan secara optimal untuk menyelesaikan berbagai jenis sengketa, baik yang berskala kecil maupun besar. Pemerintah juga harus memfasilitasi kolaborasi antara penyedia platform ODR dan lembaga hukum untuk menciptakan ekosistem yang mendukung pengembangan sistem ini, serta memastikan integrasi yang baik dengan sistem hukum nasional.

Terakhir, untuk memastikan bahwa ODR dapat berjalan dengan baik, pengawasan dan evaluasi secara berkala harus dilakukan. Hal ini untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul dalam implementasi ODR dan memberikan solusi yang tepat agar platform ini dapat terus berkembang dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan langkah-langkah ini, ODR diharapkan dapat menjadi solusi jangka panjang yang efektif dalam penyelesaian sengketa di Indonesia, memberikan akses keadilan yang lebih merata, dan mengurangi beban pengadilan yang semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- APJII. (2023). *Laporan Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2023*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Braun, V., & Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research: A practical guide for beginners*. SAGE.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. SAGE.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.)*. SAGE.
- Goodman, J. W. (2021). *The pros and cons of online dispute resolution: An assessment of cyber-mediation websites*. *Harvard Negotiation Law Review*, 6(2), 17–30.
- Jones, M., Allen, P., & Taylor, R. (2021). Digital entrepreneurship and innovation: The role of technology in fostering business growth. *Journal of Business Venturing*, 36(5), 104–122.
- Kurniawan, D., & Pratama, F. (2023). The effectiveness of online dispute resolution in fostering trust in e-commerce platforms. *Journal of Digital Law*, 5(3), 45–62.
- Legal Journal UNES. (2021). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Pengguna Aplikasi Transportasi Online di Kota Padang*. Retrieved from <https://journal.unespadang.ac.id/legal/article/view/188>
- Pencerah Journal. (2022). *Menggagas Penyelesaian Sengketa Online (Online Dispute Resolution) di Indonesia*. Retrieved from <https://jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Pencerah/article/view/4523>
- Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dengan PT. Lazada atas Transaksi Pembelian Sepeda Motor melalui E-commerce. (2023). Retrieved from <https://repository.unpar.ac.id/handle/123456789/6206>
- Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia. (2019). Digitalisasi dan akses konsumen terhadap keadilan di Indonesia. Retrieved from <https://pshk.or.id>.
- Sari, D. A., & Hartono, B. (2022). The application of online dispute resolution in e-commerce: Case studies in Southeast Asia. *Asian Journal of Law and Policy*, 4(2), 78–91.

- Suryana, Y., & Rizqi, M. (2021). Legal frameworks for online dispute resolution in Indonesia: Challenges and opportunities. *Journal of Indonesian Legal Studies*, 8(1), 12–25.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods (6th ed.)*. SAGE.