



Masa Depan Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah melalui Online Dispute Resolution (ODR)

Baiq Nanda Refina Githary Putri

Published online: 13 Mei 2023

ABSTRACT

Perbankan syariah di Indonesia saat ini berkembang dengan pesat. Seiring dengan perkembangan tersebut, dibutuhkan dukungan hukum (*legal support*) terhadap perbankan syariah dari berbagai aspek, salah satunya dalam hal penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa dalam dunia perbankan dapat diselesaikan melalui dua jalur penyelesaian yaitu jalur litigasi (pengadilan) dan jalur diluar pengadilan (*non litigasi*). Perkembangan penyelesaian sengketa *non litigasi* tersebut seiring perkembangan teknologi kemudian menghadirkan mekanisme alternatif penyelesaian sengketa berupa Online Dispute Resolution. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji landasan sosiologis Online Dispute Resolution sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa dan masa depan penyelesaian sengketa perbankan syariah melalui Online Dispute Resolution. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Beberapa regulasi di Indonesia masih belum dapat mengakomodir penyelesaian sengketa di sektor perbankan syariah melalui mekanisme Online Dispute Resolution. Oleh karena itu diperlukan pembaharuan hukum guna menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan pada masyarakat, khususnya nasabah. Terlebih Online Dispute Resolution memiliki banyak kelebihan, salah satunya adalah tidak perlu adanya proses penyelesaian sengketa secara tatap muka dan dapat dilakukan secara fleksibel.

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa; Perbankan Syariah; Online Dispute Resolution

PENDAHULUAN

Perbankan syariah di Indonesia saat ini berkembang dengan pesat. Berdasarkan laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang dimuat dalam *Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Tahun 2019* ada sekitar 189 bank syariah yang terdiri dari 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 164 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia. Kemudian Market share perbankan syariah di Indonesia pada tahun 2022 saat ini sudah sekitar 7 persen, sedangkan perbankan konvensional 93 persen (OJK, 2020).

Untuk mempertahankan perkembangan perbankan syariah ke depan, dukungan hukum (*legal support*) terhadap perbankan syariah dari berbagai aspek sangat diperlukan. Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan adalah mengenai penyelesaian sengketa perbankan syariah yang mungkin terjadi antara bank syariah, nasabah, dan pemangku kepentingan (*stakeholders*). Seperti bisnis lainnya, sengketa di perbankan syariah juga tidak dapat dihindarkan. Oleh karena perbankan syariah didasarkan pada prinsip syariah (*syariah based*), maka mekanisme penyelesaian

^{1),2,3} Fakultas Hukum Universitas Mataram

*) *corresponding author*

Baiq Nanda Refina Githary Putri
Jl. Majapahit No.62, Gomong, Kec. Selaparang, Kota Mataram, Nusa Tenggara Bar. 83126, Indonesia.

Email: baiqnandarefina@gmail.com

sengketanya juga harus berdasarkan prinsip prinsip syariah (*in compliance with shariah*) (Rasyid, 2015).

Bank Syariah sebagai salah satu sistem perbankan yang berlandaskan aturan Islam pada umumnya merupakan sebuah lembaga intermediasor antara surplus unit dan deficit unit dengan melakukan kegiatan transaksi seperti penghimpunan dana dan penyaluran dana pada masyarakat dalam bentuk jasa-jasa pembiayaan perbankan lainnya (Setiyaningsih, Haryanti, & Hana, 2020). Aturan tersebut sudah terdapat dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (UU Perbankan).

Dalam perkembangannya, bisnis tidak selalu berjalan baik sesuai rencana dengan tujuan mendapatkan keuntungan yang lebih dapat pula terjadi hal yang tidak terduga atau mendapatkan kerugian risiko yang biasanya terjadi pada bank (Fauzia, Octavia, & Hamdani, 2022). Risiko yang terjadi disebabkan karena mudahnya proses pencairan dana kepada nasabah, pengecekan terhadap calon nasabah yang tidak teliti sehingga dapat menyebabkan dana akan mengendap yang berakibat pada operasional bank, dan menyebabkan nasabah tidak mampu melakukan pengembalian piutang kepada bank atau macet (gagal bayar) yang akhirnya berdampak terjadinya masalah atau sengketa (*dispute*) di antara pihak-pihak yang terlibat.

OJK sebagai Lembaga Jasa Keuangan memiliki fungsi dalam pengawasan industri jasa keuangan serta melindungi kepentingan masyarakat baik dari segi pengaduan atau keluhan terhadap perbankan (Hamdani & Fauzia, 2021). Dalam hal penyelesaian suatu permasalahan antara bank dengan nasabah, OJK mengeluarkan aturan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), aturan ini mengatur mekanisme penyelesaian sengketa antar jasa lembaga keuangan termasuk bank dengan nasabah baik secara internal maupun eksternal.

Penyelesaian sengketa dalam dunia perbankan dapat diselesaikan melalui dua jalur penyelesaian yaitu jalur litigasi (pengadilan) dan jalur diluar pengadilan (non litigasi). Penyelesaian sengketa diluar jalur pengadilan yaitu Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS), Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Badan Mediasi Indonesia (BMI) dan masih banyak lagi lembaga alternatif lain yang tiap-tiap lembaga memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi turut membawa pengaruh terhadap perkembangan penyelesaian jalur non-litigasi atau Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang dirasakan mempermudah baik dari perbankan itu sendiri. Namun APS dirasa kurang efektif dan efisien dikarenakan harus tetap bertatap muka, sedangkan *fintech* dapat dilakukan oleh siapapun dan dimanapun menggunakan internet dan berbasis web dalam berbagai cara. *Online Dispute Resolution* (ODR) merupakan implementasi APS menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang sebagaimana pengertian ODR, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk membantu para pihak mengelola, mengubah dan menyelesaikan konflik mereka (Cortés, 2011).

Pada saat masa pandemi COVID-19 yang lalu misalnya, kontak fisik antar manusia sangat dihindari. Kebijakan *physical distancing* menjadi kebijakan yang wajib dilakukan oleh banyak lembaga (Kattsoff, *et.al.*, 2022). Termasuk lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan juga wajib melaksanakan kewajiban tersebut demi mencegah penularan virus COVID-19 (Fauzia & Hamdani, 2021). Pelaksanaan protokol kesehatan menjadi kendala bagi pelaksanaan APS karena tidak dapat dilaksanakan secara tatap muka langsung. Oleh karena itu butuh APS di luar pengadilan yang dapat dilaksanakan tanpa melalui tatap muka langsung. Penyelesaian Sengketa Daring atau ODR menjadi jalan keluar bagi pelaksanaan APS di masa pandemi dan menjadi potensi pilihan pelaksanaan APS di masa datang.

ODR lahir dari sinergisitas antara APS dan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana penyelesaian sengketa yang timbul dalam proses online yang mana penyelesaian secara tradisional sangat tidak efektif dan tidak dimungkinkan (Katsh, 2001). Keseimbangan kemajuan ini menuntut

adanya payung hukum dan penyelesaian sengketa yang lebih tegas dan jelas. Pada Pasal 31 ayat (5) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI 1945) menyatakan bahwa: “*Pemerintah memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan menunjang tinggi nilai-nilai agama dan persatuan bangsa untuk kemajuan peradaban serta kesejahteraan umat manusia*”. Oleh karena itu, selain pemerintah mendukung adanya *fintech*, maka pemerintah juga mendukung segala yang ada didalamnya jika itu semua dinilai baik dan tidak merugikan masyarakat. ODR memberikan kemudahan dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi, tidak lagi terhalang oleh ruang, batas waktu, biaya yang tergolong lebih rendah dan cepat dalam penyelesaiannya.

Dengan demikian, berdasarkan uraian di atas, Penulis tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut dengan mengangkat judul “*Alternatif Penyelesaian Sengketa melalui Online Dispute Resolution (ODR) dalam Perbankan Syariah*”.

BAHAN DAN METODE

Penulisan artikel ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Pendekatan peraturan perundang-undangan ini dimaksudkan untuk mengurai terkait dengan ketentuan penyelesaian sengketa perbankan syariah di Indonesia pada tataran yuridis. Sementara pendekatan konseptual dimaksudkan untuk mengurai konsep alternatif penyelesaian sengketa, khususnya mengenai *online dispute resolution* dalam penyelesaian sengketa di sektor perbankan syariah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Landasan Sosiologis *Online Dispute Resolution* sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa

Inovasi dan kreativitas berbasis digital dikatakan dapat mempercepat pertumbuhan ekonomi Indonesia. Kepraktisan bisa menjadi alasan utama mengapa banyak orang memilih cara yang lebih mudah untuk pemenuhan kebutuhannya, termasuk mekanisme penyelesaian sengketanya. Hal tersebut diharapkan dapat dilakukan oleh regulator terkait untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan konsumen tentang produk/layanan *fintech* agar memitigasi potensi risiko-risiko yang ada. Di Indonesia, masih banyak peraturan yang mengatur tentang *fintech* namun dalam penyelesaiannya masih menggunakan penyelesaian yang tradisional yaitu jalur litigasi atau jalur pengadilan. Jalur litigasi atau jalur pengadilan memiliki kekurangannya, yaitu proses pengajuan sampai pengadilan memerlukan waktu yang cukup lama dengan hasil yang tidak stabil, dalam waktu yang cukup lama tersebut juga memerlukan biaya yang tidak sedikit, diharuskannya bertemu kedua belah pihak, hakim yang belum tentu memiliki pengalaman dengan sengketa, dan dengan hasil keputusan *win-lose solution*. Hal ini mendorong masyarakat adanya penyelenggaraan peradilan serta penegakan hukum yang memenuhi prinsip cepat, sederhana, dan biaya ringan menjadi kenyataan dalam kehidupan hukum (Saragi, 2014).

Di Indonesia sudah banyak dikenal APS secara mediasi, adjudikasi, maupun arbitrase (Hamdani, 2022). Seiring bertumbuhnya industri di sektor *fintech* menantang untuk berkembangnya APS yang lebih efisien sesuai dengan apa yang telah diberikan oleh *fintech*. Oleh karena transaksi tersebut seringkali banyak melewati batas-batas negara, maka untuk mempermudah kegiatan tersebut dipilihlah satu penyelesaian sengketa yang cepat, murah dan tidak dibatasi oleh apapun yaitu ODR. Pertumbuhan ODR perlahan-lahan menggerakkan alat-alat baru yang menyediakan efisiensi dan kenyamanan dengan teknologi yang berkembang pesat (Christensen, 1995).

Dalam jaringan internet seseorang atau bahkan suatu negara tidak dapat membatasi atau melarang apabila warganya melakukan transaksi maupun kegiatan dalam bidang apapun dengan seseorang yang berada di belahan bumi lain (Farhan, et.al., 2022). Hal ini juga mendorong pemerintah untuk membentuk badan penyelesaian sengketa secara online dan lebih efektif dalam waktu dan tempat tinggal para pihak sengketa. Mekanisme pengadilan dan APS menggunakan proses dan pendekatan yang dibentuk oleh batas fisik, konseptual, psikologis dan professional. Batas-batas inilah yang ditantang oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang terjadi. Seiring perkembangan teknologi yang dapat memainkan peran penting dalam menyesuaikan proses penyelesaian perselisihan dengan kebutuhan dan kepentingan pihak, ODR mewakili perubahan dalam penyelesaian sengketa tradisional untuk mewujudkan keadilan serta kemajuan teknologi, menawarkan proses yang efisien untuk era *fintech*.

Masa Depan Penyelesaian Sengketa di Sektor Perbankan Syariah melalui *Online Dispute Resolution*

Laporan Price Waterhouse Coopers (PWC) tahun 2016 berjudul *Financial Service Technology 2020 and Beyond: Embracing Disruption*, mengungkapkan bahwa *fintech* akan mengubah format bisnis industri jasa keuangan di masa mendatang. Hadirnya ODR membawa kemudahan yang signifikan dilihat dari para pihak yang tidak perlu melakukan perjalanan untuk saling bertatap muka, tidak perlu ada di waktu yang sama jika memang berada di beda benua yang rentang waktunya berbeda, penyerahan dokumen saja secara singkat (Sutarni, 2022).

Sayangnya, di Indonesia sendiri Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dipandang tidak sesuai lagi dengan perkembangan hukum dan kebutuhan masyarakat sehingga perlu di ganti dengan peraturan yang baru, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga masih tidak sesuai atau kurang informatif mengenai penyelesaian sengketa dan tidak adanya poin khusus untuk mekanisme penyelesaian sengketa. Begitupun Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik juga perlu diperbaharui agar sesuai dengan perkembangan hukum dan kebutuhan masyarakat. Sementara Peraturan OJK dan Peraturan Bank Indonesia belum dapat dikatakan sebagai payung hukum yang mumpuni untuk kegiatan *fintech* ataupun penyelesaian sengketa ODR. Oleh karena itu diperlukan pembaharuan hukum guna menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan pada masyarakat.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi akan lebih meyakinkan apabila proses yang dijalankannya lebih mudah dikontrol dan direspon dengan apa yang terjadi dalam proses dan perkembangannya yang memungkinkan terjadinya kegiatan secara elektronik, yakni telah dilakukannya penyelesaian sengketa yang juga secara elektronik. Di tengah kebingungan atas sistem hukum yang tidak mudah mengikuti perkembangan dan cepatnya kemajuan, maka teknologi itu sendiri yang telah memberikan gagasan tentang penyelesaian sengketa secara online dalam bentuk alternatif penyelesaian sengketa. ODR secara online menjadi suatu pilihan yang menarik dalam penyelesaian sengketa kegiatan pada sektor *fintech*, dimana sengketa tersebut yang terkadang nilai nominalnya sebahagian sangat kecil, tetapi membutuhkan penyelesaian cepat dan biaya yang tidak terlalu mahal. Regulator terkait wajib membentuk peraturan perundang-undangan atau semacamnya yang lebih tegas, standar dalam memberikan penekanan mengenai *fintech* itu sendiri dan perlindungan terhadap konsumen *fintech* agar tidak merugikan negara maupun konsumen dan pelaku usaha tersebut.

Di dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dijelaskan mengenai konsep kontrak elektronik yang mengikat para pihak di Indonesia dan juga upaya penyelesaian sengketa untuk kasus transaksi elektronik. Dalam Pasal 18 ayat (4) UU ITE disebutkan bahwa: “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”.

Ketentuan dalam Pasal 18 ayat (4) ini menjelaskan tentang kebebasan para pihak untuk menentukan forum pengadilan, arbitrase, atau APS lain yang diinginkan untuk menangani sengketa yang akan timbul dari transaksi internasional yang dibuat. Pasal ini menegaskan penerapan asas kebebasan berkontrak dalam sebuah peraturan yang berpotensi menimbulkan sengketa. Di dalam pasal ini para pihak harus memahami penyelesaian sengketa apakah yang paling menguntungkan para pihak. Mulai dari memilih cara penyelesaian, tempat penyelesaian, dan pihak yang menyelesaikan. Bisa jadi dalam praktik penyusunan kontra, para pihak memilih ODR sebagai cara penyelesaian sengketa tahap awal yang harus ditempuh. Karena sengketa pasar modal dapat digolongkan sebagai transaksi elektronik jika memenuhi kriteria dalam Pasal 2 angka 1 UU ITE yakni perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Jika para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana dimaksud dalam ayat (4) tersebut, penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas internasional. Pasal ini menjelaskan jika ada kekosongan hukum karena para pihak tidak menetapkan pengadilan, arbitrase, atau lembaga APS yang berwenang menangani sengketa, maka digunakan asas hukum internasional. Dari pasal ini dapat disimpulkan bahwa para pihak tentu lebih memilih cara penyelesaian sengketa yang paling menguntungkan para pihak berdasarkan hukum internasional. Jadi pasal ini memungkinkan penggunaan ODR berdasarkan hukum internasional.

UU ITE mengatur perlindungan bagi penyedia jasa ODR yakni dalam Pasal 33 mengenai perbuatan yang dilarang. Dijelaskan dalam pasal tersebut bahwa setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan perbuatan yang mengganggu sistim elektronik maka dapat dipidana berdasarkan pasal 49 UU ITE dengan penjara maksimal 10 (sepuluh) tahun dan/ atau denda maksimal Rp, 10.000.000.000,- (Sepuluh Miliar Rupiah). Penyedia jasa ODR termasuk dalam sistim elektronik yang jika diganggu dapat dikenakan pidana. Oleh karena itu dapat disimpulkan telah ada perlindungan penyedia jasa ODR di Indonesia atau sanksi pidana bagi pengganggu pelaksanaan ODR di Indonesia. UU ITE juga melindungi konsumen atau pengguna ODR sebagai sistim elektronik. Di dalam pasal 35 ayat (1) UU ITE dijelaskan bahwa: “setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan, perusakan, informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dengan tujuan agar informasi dan/atau dokumen elektronik tersebut dianggap seolah-olah data yang otentik.” Pasal ini melindungi pengguna ODR dengan memberikan melindungi pengguna jasa ODR dengan memberikan ancaman bagi setiap orang yang melakukan penipuan, penghilangan, perusakan, bahkan penciptaan informasi/ dokumen elektronik. Pidana yang diancamkan bagi setiap orang yang menyabotase data dalam ODR ini adalah ancaman penjara maksimal 12 (dua belas) tahun dan/ atau denda Rp. 12.000.000.000,- (Dua belas miliar rupiah).

Tentunya dalam ODR kerahasiaan data menjadi sebuah hal yang sangat penting dan harus sesuai aslinya, tidak boleh hilang atau diubah. UU ITE juga melindungi para konsumen dan penyedia jasa ODR melalui pasal 38 ayat (1) UU ITE yakni penegasan bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan atau menggunakan ODR tetapi yang telah menimbulkan kerugian sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kemudian dijelaskan tentang partisipasi masyarakat dalam mendukung ODR sebagai bagian dari teknologi informasi. Dalam Pasal 41 ayat (1) UU ITE dijelaskan bahwa masyarakat dalam berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan sistim elektronik dan transaksi elektronik. Kemudian dalam Pasal 41 ayat (2) dijelaskan bahwa partisipasi tersebut dapat dilakukan melalui lembaga dan dijelaskan dalam Pasal 41 ayat (3) bahwa lembaga tersebut dapat memiliki fungsi konsultasi dan mediasi. Pasal ini menjadi pemicu diperbolehkannya masyarakat menyediakan teknologi dalam pelaksanaan konsultasi dan mediasi termasuk ODR sebagai penyelesaian sengketa pasar modal. Undang-undang nomor 7 tahun 2014 tentang perdagangan (UU Perdagangan) juga menegaskan tentang penyelesaian sengketa di luar pengadilan yakni disebutkan dalam pasal 65 ayat (5) UU perdagangan bahwa: “Dalam hal terjadi sengketa terkait transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha yang mengalami

sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya”.

Pasal ini juga menegaskan bahwa bolehnya menggunakan penyelesaian sengketa lain di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa lain tersebut salah satunya dapat berupa ODR. Peraturan yang secara tegas menyebutkan kata online dispute resolution dapat ditemukan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP no. 80 tahun 2019). Disebutkan dalam Pasal 72 ayat (2) PP No. 80 Tahun 2019 yakni: “Penyelesaian sengketa PMSE sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat diselenggarakan secara elektronik (*online dispute resolution*) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Kemudian dijelaskan dalam penjelasan pasal tersebut yakni: “Pada dasarnya penyelesaian sengketa secara elektronik (*online dispute resolution*) kembali kepada kesepakatan para pihak. Hal tersebut dapat berbentuk mediasi secara elektronik yang diselenggarakan oleh profesional penunjang seperti advokat atau mediator, melalui lembaga arbitrase online yang telah terakreditasi, atau melalui lembaga pemerintahan yang berwenang untuk itu.” Pasal dan penjelasan tersebut menegaskan bahwa ODR sebagai alternatif penyelesaian sengketa sudah diakui dalam sengketa perdagangan elektronik. Termasuk pasar modal juga termasuk perdagangan elektronik jika pembeliannya melalui teknologi informasi. Sayangnya ketentuan perundang-undangan yang mengatur khusus mengenai ODR belum di Indonesia. Kemudian mengenai pasar modal maka perlu dibuat standar operasional prosedur ODR dari lembaga penyelesaian sengketa pasar modal (Putra, et.al., 2020).

Dalam konteks penyelesaian sengketa perbankan syariah di Indonesia, ODR mempunyai mekanisme yang berbeda dengan penyelesaian sengketa secara langsung. ODR mempunyai ciri khas yakni para pihak tidak bertemu secara langsung dalam satu tempat, tetapi terhubung melalui media video call yang tersambung melalui jaringan internet. Para pihak harus memiliki perangkat dan jaringan internet yang cukup untuk saling terhubung dalam forum penyelesaian sengketa. Oleh karena itu banyak penyedia jasa ODR harus mempunyai keahlian penyelesaian sengketa dan penguasaan teknologi. Perekaman dalam ODR juga merupakan hal penting bagi para pihak atau pihak ketiga untuk menentukan putusan, karena perekaman dalam ODR menjadi pertimbangan dalam mengambil putusan. Tata cara pelaksanaan ODR juga berbeda dengan tata cara pelaksanaan penyelesaian sengketa secara offline. Banyak penyedia jasa ODR memiliki halaman website khusus untuk pendaftaran kasus. Para pihak yang bersengketa dapat mendaftarkan kasusnya dengan cara mengisi formulir pengajuan ODR secara online.

Pengisian identitas dan detail kasus juga secara online, sehingga digitalisasi barang bukti adalah wajib. Misal foto, video, scan dokumen, rekaman, dan barang bukti lain. Kemudian setelah kasus dipelajari dan diterima oleh pihak ketiga sebagai penengah maka ditentukan waktu pelaksanaan ODR dan kesiapan para pihak. Setelah itu pelaksanaan ODR dilaksanakan dengan memastikan bahwa hanya para pihak yang diperkenankan ikut saja yang boleh ada dalam forum ODR online, hal ini demi kerahasiaan data para pihak. Kemudian dilaksanakan proses perdamaian para pihak dengan tujuan menentukan tujuan yang terbaik bagi para pihak (*win-win solution*). ODR memiliki beberapa keunggulan dibandingkan ADR, ODR dapat menjangkau pihak yang membutuhkan secara lebih luas (Raines, 2006). Untuk perkara yang memiliki nilai ekonomi rendah atau ketika para pihak tinggal di wilayah yang berjauhan atau yurisdiksi yang berbeda, maka ODR adalah jalan terbaik secara efisiensi waktu dan biaya. ODR juga dapat diintegrasikan dengan ADR dalam hal-hal yang tidak bisa dilakukan secara online maka pertemuan tatap muka dapat tetap dilakukan. ODR juga memiliki format untuk merekam semua jalannya proses penyelesaian sengketa yang dapat digunakan untuk penelitian lebih dalam dan pembuktian.

Menurut Jennifer Pinsof ODR memiliki biaya yang sangat lebih murah daripada ADR. ADR sendiri sudah menekan biaya, apalagi diintegrasikan dengan ODR maka akan terjadi *extreme savings cost*. Hal ini terjadi karena biaya perjalanan dapat ditekan melalui pertemuan dalam jaringan (Pinsof, 2019). Walaupun fasilitas pertemuan online juga memerlukan biaya, namun termasuk lebih murah daripada biaya perjalanan. Keuntungan lain dari ODR adalah kenyamanan (*convenient*). ODR dapat dilaksanakan di tempat masing-masing sesuai dengan suasana yang diinginkan. Rumah atau kantor

dapat menjadi pilihan. Waktu juga dapat menyesuaikan karena para pihak dapat menyepakati waktu yang diinginkan walaupun di luar jam kerja, jika sudah kesepakatan maka dapat tetap dilaksanakan.

Tantangan pelaksanaan ODR di Indonesia yakni pengembangan kompetensi absolut dari penerapan ODR, pengembangan mekanisme ODR dengan mengadopsi ADR, termasuk pengaturan penerapan variasi fitur teknologi terhadap prosedur yang ada dan pengembangan kode etik pihak keempat (programmer computer) serta perlindungan data pribadi pengguna (user), koneksitas lembaga peradilan dan lembaga lain yang relevan terkait eksekusi, dan pengembangan eksekusi alternatif. Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas, bahwa pengaturan mengenai ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa di sektor perbankan syariah sangat diperlukan guna memberikan perlindungan hukum dan kepastian hukum bagi para pihak secara maksimal, khususnya nasabah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Beberapa regulasi di Indonesia masih belum dapat mengakomodir penyelesaian sengketa di sektor perbankan syariah melalui mekanisme ODR. Misalnya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dipandang tidak sesuai lagi dengan perkembangan hukum dan kebutuhan masyarakat sehingga perlu di ganti dengan peraturan yang baru, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga masih tidak sesuai atau kurang informatif mengenai penyelesaian sengketa dan tidak adanya poin khusus untuk mekanisme penyelesaian sengketa. Begitupun Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik juga perlu diperbaharui agar sesuai dengan perkembangan hukum dan kebutuhan masyarakat. Sementara Peraturan OJK dan Peraturan Bank Indonesia belum dapat dikatakan sebagai payung hukum yang mumpuni untuk kegiatan *fintech* ataupun penyelesaian sengketa ODR. Oleh karena itu diperlukan pembaharuan hukum guna menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan pada masyarakat, khususnya nasabah. Terlebih ODR memiliki banyak kelebihan, salah satunya adalah tidak perlu adanya proses penyelesaian sengketa secara tatap muka dan dapat dilakukan secara fleksibel.

Conflict of Interests

The authors declared that no potential conflicts of interest with respect to the authorship and publication of this article.

REFERENCES

- Bower, J., & Christensen, C. (1995). Disruptive Technologies: Catching the Wave. *Harvard Business Review*, 73.
- Cortés, P. 2011. *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. Routledge. New York.
- Farhan, Hamdani, F., Astuti, N. L. V. P., Fiqry, H. A. H., & Aulia, M. R. (2022). Reformasi hukum perlindungan data pribadi korban pinjaman online (perbandingan Uni Eropa dan Malaysia). *Jurnal Indonesia Berdaya*, 3(3).

- Fauzia, A., & Hamdani, F. (2021). Penegakan Miranda Principles Melalui Pemberian Bantuan Hukum Pendampingan di Masa Pandemi Covid-19: Enforcement of the Miranda Principles through Providing Legal Assistance during the Covid-19 Pandemic. *Seminar Nasional Hukum Universitas Negeri Semarang*, 7(1).
- Fauzia, A., Octavia, D. G. R., & Hamdani, F. (2022). The Conflict of the Norms in the Execution of Secured Objects Which are Enforced by Liability Rights When the Debtor is Bankrupt. *Progressive Law Review*, 4(1).
- Hamdani, F. (2022). Mediasi: Analisis Nilai Sila Ke – 4 mengenai Musyawarah Mufakat. *Paper, Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Mataram*. Diakses di <https://www.scribd.com/document/640967936/MEDIASI-ANALISIS-NILAI-SILA-KE-4-MENGENAI-MUSYAWARAH-MUFAKAT#>.
- Hamdani, F., & Fauzia, A. (2021). The Urgency of Legal Protection for Online Loan Service Users. In *2nd International Conference on Law and Human Rights 2021 (ICLHR 2021)*. Atlantis Press.
- Katsh, M. E. 2001. *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. Jossey-Bass. New Jersey.
- Kattsoff, T. A., Kusuma, M. W., Haerunnisa, B. V., Hamdani, F., & Fauzia, A. (2022). Konsep pengaturan pemberlakuan karantina wilayah (lockdown) saat Covid-19 meningkat di Indonesia. *Jurnal Indonesia Berdaya*, 3(1).
- Otoritas Jasa Keuangan. 2020. *Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (Sinergi dalam Membangun Ekosistem Ekonomi dan Keuangan Syariah)*. Direktorat Pengaturan dan Perizinan Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan. Jakarta.
- Pinsof, J. (2019). The Future of ODR: The Promise of Advancing Technology. *Michigan Technology Law Review*.
- Putra, A. W., Setyowati, R., Saptono, H., & Prananda, R. R. (2020). Online Dispute Resolution (ODR) dalam Sengketa Investasi Pasar Modal Syariah di Indonesia. *Jurnal USM Law Review*, 3(2).
- PWC. (2016). Financial Services Technology 2020 and Beyond: Embracing disruption. Diakses di <https://www.pwc.com/gx/en/financial-services/assets/pdf/technology2020-and-beyond.pdf>.
- Raines, S. S. (2006). Mediating in your pajamas: The benefits and challenges for ODR practitioners. *Conflict Resolution Quarterly*, 23(3).
- Rasyid, A. (2015). Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah di Indonesia (Bagian 1 Dari 2 Tulisan). Diakses di <https://business-law.binus.ac.id/2015/02/17/penyelesaian-sengketa-perbankan-syariah-di-indonesia-bagian-1-dari-2-tulisan/>.
- Saragi, M. (2014). Litigasi dan Non Litigasi untuk Penyelesaian Sengketa Bisnis dalam Rangka Pengembangan Investasi di Indonesia (Kajian Penegakan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman *jo*. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa). *E-Journal Graduate Unpar*, 1(2).
- Setyaningsih, A., Haryanti, I., & Hana, K. F. (2020). Ada Apa dengan Kinerja di Bank Panin Dubai Syariah?. *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 1(2).
- Sutarni, N. (2022). Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution terhadap Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik Ditinjau dari Teori Economic Analysis of Law. *Jurnal Privat Law*, 9(2).