SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah
https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri
Email: sentri@nusantaraglobal.ac.id
DOI: https://doi.org/10.55681/sentri.v5i2.5666

Vol. 5, No. 2, February 2026
e-ISSN: 2963-1130
pp. 1584-1598

Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution

Difa Ayu Puspita[1*], Wasis Susetio[2]
[1] Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Esa Unggul, Indonesia

*Corresponding Author's e-mail: difaayupuspita@student.esaunggul.ac.id

Article History:
Received: January 12, 2026
Revised: January 27, 2026
Accepted: February 28, 2026

Keywords:
E-Commerce, Online Dispute Resolution, P2PL

Abstract:
The development of information technology has driven the growth of electronic transactions, particularly in technology-based lending and borrowing (P2PL) and e-commerce services, which in turn has increased the potential for disputes between parties. Conventional dispute resolution mechanisms are considered less effective in the context of digital transactions that are cross-regional, fast, and technology-based, so Online Dispute Resolution (ODR) has emerged as a relevant alternative. This is especially urgent in cross-border transactions, where parties from different countries may be subject to varying legal systems, creating challenges for timely and fair dispute resolution. This study aims to examine the mechanism for resolving electronic transaction disputes through ODR and identify the challenges faced in its implementation in Indonesia. The research method used is normative legal research with a statutory approach, supported by primary, secondary, and tertiary legal materials, and strengthened by data from interviews with relevant parties, namely the BPSK of Banten Province and LAPS SJK. The results of the study indicate that although Indonesia has a legal basis that allows the implementation of ODR, the regulations are still general and do not comprehensively regulate aspects of mechanisms, procedures, legal force of decisions, and personal data protection. In addition, the implementation of ODR also faces obstacles such as limited technological infrastructure, low digital literacy of the community, and risks to data security and confidentiality. Thus, this study concludes that regulatory improvements and strengthening of support systems are necessary to ensure effective implementation of ODR, provide legal certainty, and protect the rights of parties in resolving electronic transaction disputes.

Copyright © 2026, The Author(s).
This is an open access article under the CC–BY-SA license

How to cite: Puspita, D. A., & Susetio, W. (2026). Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, *5*(2), 1584–1598. https://doi.org/10.55681/sentri.v5i2.5666

PENDAHULUAN

Teknologi digital yang terus berkembang pesat ikut mendorong kemajuan masyarakat. Di Indonesia perkembangan ini diiringi dengan meningkatnya jumlah pengguna layanan internet. Jumlah pengguna internet berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan oleh APJII tahun 2025 tercatat sekitar 229,4 juta jiwa. Dilihat dari tahun sebelumnya penetrasi nasional 2025 meningkat 1,16% dari tahun sebelumnya (Riyanto, 2025). Perkembangan dunia digital yang diiringi dengan meningkatnya jumlah pengguna layanan internet turut mendorong lahirnya berbagai inovasi di sektor perekonomian (Waluyo et al., 2023), termasuk munculnya model transaksi bisnis seperti P2PL dan e-commerce yang terkenal dengan keunggulannya dalam hal inovasi dan kemampuan mengikuti perkembangan tekonologi terkini (Dian Hanida, 2023).

Di Indonesia, P2PL lebih dikenal sebagai Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI), atau disebut sebagai pinjaman daring (pindar) (Badrulzaman, Darus, 2021). Pinjaman berbasis daring menawarkan kemudahan akses serta kecepatan dalam proses pencairan dana bagi masyarakat yang berada dalam kondisi mendesak atau memerlukan pembiayaan secara instan (SYAFITRI et al., 2025), dapat digunakan oleh siapa pun melalui aplikasi secara praktis, setiap saat dan di segala tempat (Jaelani et al., 2022). Berdasarkan data kinerja Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI) yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah pengguna aplikasi pinjaman daring (pindar) atau pinjol pada Januari 2025 tercatat mencapai 146,5 juta orang. Angka tersebut menunjukkan peningkatan sebesar 20% apabila dibandingkan pada tahun sebelumnya (Ramadhan, 2025).

Perdagangan elektronik (e-commerce) adalah transaksi jual-beli secara digital atas produk atau layanan yang dijalankan dengan menggunakan media elektronik, seperti internet dan berbagai jaringan komputer (Mose, 2024). Aktivitas yang semula dilaksanakan secara langsung kini bisa dilaksanakan secara daring, sehingga konsumen dapat bertransaksi hanya dengan memanfaatkan internet, kapan dan dimana saja (Delpiero et al., 2021). Transaksi e-commerce di Indonesia terus menunjukkan peningkatan. Data dari Kementerian Perdagangan mencatat bahwa pada tahun 2024 nilainya mencapai Rp512 triliun, naik sekitar 12 kali lipat dibandingkan dengan tujuh tahun sebelumnya yang bernilai Rp42,2 triliun (Ummah & Putri, 2025).

Kehadiran e-commecre dan pinjaman daring yang terus berkembang di Indonesia tidak terlepas dari timbulnya (Made et al., 2023) berbagai sengketa yang diakibatkan oleh kerugian atau wanprestasi dari pihak yang merasa dirugikan (A. G. Sari et al., 2022). Dalam perselisihan semacam itu, para pihak selalu mengingikan proses penyelesaian yang efektif dan efisien dengan menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa non litigasi (Wahjuni et al., 2025). Non-litigasi ialah sautu proses penyelesaian sengketa para pihak dengan tidak melibatkan pengadilan dalam prosesnya (Solikhin, 2023). Mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi diatur dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Dian Hanida, 2023). APS dirasa kurang efektif dan efisien dalam menyelesaikan sengketa P2PL dan e-commerce karena proses dalam APS dilakukan secara konvensional yang mengharuskan para pihak melakukan pertemuan secara fisik atau langsung (Ar, 2021). Sedangkan P2PL dan e-commerce tersebar secara geografis mencakup seluruh daerah serta dapat dilakukan kapanpun dan disegala tempat menggunakan internet dan berbasis web dalam berbagai cara (Waluyo et al., 2023). Berdasarkan hal tersebut, dikembangkanlah metode Online Dispute Resolution sebagai sarana alternatif penyelesaian bagi pengguna P2PL dan e-commerce (Solikhin, 2023). ODR adalah bentuk pengembangan dan penerapan online dari mekanisme ADR yang diatur dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Mauludin et al., 2024). ODR adalah bentuk penyelesaian sengketa yang memanfaatkan media elektronik dan jaringan dalam prosesnya, untuk mengurangi pertemuan fisik para pihak (Waluyo et al., 2023).

ODR memfasilitasi para pihak dalam proses penyelesaian sengketa dengan efektif, efisien, sederhana, dan biaya lebih terjangkau. Namun demikian, di Indonesia penerapan ODR masih menghadapi berbagai tantangan, terutama karena belum adanya regulasi yang secara tegas mengatur mekanisme, prosedur, maupun kekuatan hukum dari penyelesaian sengketa online. Kekosongan hukum ini menimbulkan ketidakpastian dalam praktik. Secara khusus, putusan yang dihasilkan melalui ODR saat ini belum memiliki kekuatan

eksekutorial setara dengan putusan pengadilan, sehingga pelaksanaan keputusan masih sangat bergantung pada itikad baik para pihak. Selain itu, konsep "The Fourth Party" yang diperkenalkan oleh Katsh & Rifkin menekankan peran teknologi atau algoritma sebagai entitas keempat yang aktif dalam mendukung negosiasi, mediasi, dan otomatisasi proses penyelesaian sengketa secara online. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara perkembangan teknologi penyelesaian sengketa dan pengaturan hukum yang mengaturnya. Maka dari itu, penelitian ini perlu dilaksanakan dengan harapan dapat memberikan kontribusi baik dalam hal akademis maupun praktis dalam mengisi kekosongan hukum terkait penyelesaian sengketa secara daring. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai mekanisme ODR sekaligus mengidentifikasi tantangan penerapannya di Indonesia, sehingga dapat dijadikan dasar acuan bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi yang jelas, efektif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi hukum modern.

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1.) Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa transaksi elektronik melalui online dispute resolution?. 2.)Bagaimana tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan online dispute resolution di Indonesia?

LANDASAN TEORI

1. Transaksi Elektronik

Transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan media elektronik sebagai sarana utama. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE), transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Keberadaan transaksi elektronik menghilangkan batasan ruang dan waktu, sehingga memungkinkan para pihak untuk melakukan hubungan hukum secara cepat dan efisien.

Dalam praktiknya, transaksi elektronik banyak dijumpai dalam layanan peer to peer lending (P2PL) dan e-commerce. P2PL merupakan layanan pendanaan yang mempertemukan pemberi dan penerima pinjaman secara langsung melalui sistem elektronik, sedangkan e-commerce adalah aktivitas jual beli barang dan/atau jasa yang dilakukan melalui platform digital berbasis internet. Meskipun memberikan kemudahan, transaksi elektronik juga berpotensi menimbulkan sengketa akibat wanprestasi, ketidaksesuaian prestasi, atau pelanggaran hak konsumen.

2. Sengketa dalam Transaksi Elektronik

Sengketa dalam transaksi elektronik pada umumnya muncul akibat tidak terpenuhinya kewajiban salah satu pihak sebagaimana diperjanjikan. Dalam konteks P2PL, sengketa sering terjadi akibat gagal bayar, keterlambatan pembayaran, atau permasalahan penagihan. Sementara itu, dalam e-commerce sengketa dapat berupa barang tidak sesuai deskripsi, keterlambatan pengiriman, barang rusak, atau pengembalian dana yang tidak dipenuhi.

Secara umum, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Jalur litigasi ditempuh melalui pengadilan, namun sering kali dianggap tidak efektif dalam sengketa transaksi elektronik karena memerlukan waktu lama, biaya tinggi, dan tidak sesuai dengan karakter transaksi digital yang cepat dan lintas wilayah. Oleh

karena itu, penyelesaian sengketa non-litigasi atau Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) menjadi pilihan yang lebih relevan.

3. Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS)

Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. APS mencakup berbagai metode seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Mekanisme ini menekankan penyelesaian yang cepat, biaya ringan, dan mengutamakan kesepakatan para pihak.

Namun demikian, APS konvensional masih memiliki keterbatasan dalam konteks transaksi elektronik karena umumnya mensyaratkan pertemuan fisik para pihak. Padahal, transaksi P2PL dan e-commerce dilakukan secara daring dan melibatkan para pihak yang tersebar di berbagai wilayah. Kondisi ini mendorong perlunya inovasi penyelesaian sengketa yang berbasis teknologi informasi.

4. Online Dispute Resolution (ODR)

Online Dispute Resolution (ODR) merupakan pengembangan dari mekanisme APS yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelesaian sengketa. ODR memungkinkan para pihak untuk menyelesaikan sengketa secara daring melalui media elektronik seperti surat elektronik, aplikasi pesan instan, platform khusus ODR, atau konferensi video, tanpa keharusan hadir secara fisik.

ODR dipandang sebagai solusi yang sesuai dengan karakter transaksi elektronik karena menawarkan efisiensi waktu, penghematan biaya, kemudahan akses, serta fleksibilitas bagi para pihak. Dalam ODR, teknologi berperan sebagai fasilitator tambahan selain para pihak dan pihak ketiga netral, sehingga sering disebut sebagai pihak keempat dalam proses penyelesaian sengketa.

Di Indonesia, penerapan ODR telah memperoleh dasar hukum melalui beberapa regulasi, antara lain UU ITE, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Meskipun demikian, pengaturan tersebut masih bersifat umum dan belum mengatur secara rinci mengenai mekanisme, prosedur, serta kekuatan hukum putusan ODR.

5. Teori Kepastian Hukum

Kepastian hukum merupakan salah satu tujuan utama hukum. Menurut Gustav Radbruch, kepastian hukum hanya dapat terwujud apabila hukum dituangkan dalam norma tertulis yang jelas, tegas, dan dapat dilaksanakan. Dalam konteks ODR, kepastian hukum berkaitan dengan kejelasan dasar hukum, prosedur penyelesaian sengketa, kekuatan mengikat putusan, serta perlindungan hak para pihak.

Belum adanya regulasi khusus yang mengatur ODR secara komprehensif menyebabkan penerapannya di Indonesia masih menghadapi ketidakpastian hukum. Hal ini berpotensi menimbulkan keraguan bagi masyarakat dalam memanfaatkan ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa transaksi elektronik.

6. Teori Utilitarianisme

Teori utilitarianisme yang dikemukakan oleh John Stuart Mill menekankan bahwa suatu kebijakan atau tindakan dinilai baik apabila menghasilkan manfaat terbesar bagi sebanyak mungkin orang. Dalam konteks ODR, teori ini relevan untuk menilai sejauh mana ODR mampu memberikan kemanfaatan berupa efisiensi, akses keadilan, dan perlindungan hak para pihak dalam penyelesaian sengketa transaksi elektronik.

ODR pada prinsipnya sejalan dengan utilitarianisme karena menawarkan penyelesaian sengketa yang lebih cepat, murah, dan mudah diakses oleh masyarakat luas. Namun, manfaat tersebut belum dapat dirasakan secara optimal apabila masih terdapat kendala regulasi, keterbatasan teknologi, rendahnya literasi digital, serta risiko keamanan data. Oleh karena itu, penguatan regulasi dan sistem pendukung ODR menjadi penting agar tujuan kemanfaatan hukum dapat tercapai secara maksimal.

7. Konsep The Fourth Party

Dalam kajian Online Dispute Resolution (ODR), teknologi tidak hanya dipandang sebagai media komunikasi, tetapi telah diakui sebagai unsur aktif yang berperan dalam proses penyelesaian sengketa. Konsep ini dikenal sebagai "*fourth party*", di mana teknologi berfungsi sebagai entitas keempat yang melengkapi peran pihak-pihak tradisional (pihak pertama, pihak kedua, dan mediator atau arbitrator) (Wing et al., 2023). Kehadiran teknologi memungkinkan manajemen alur informasi, pengorganisasian dokumen, pengiriman notifikasi otomatis, serta dukungan bagi proses negosiasi dan mediasi secara daring, memperluas kapasitas sistem penyelesaian sengketa dan mendukung efisiensi proses secara keseluruhan.

Dengan demikian, teknologi sebagai "fourth party" tidak hanya mendukung fungsi mediator manusia tetapi juga memperluas jangkauan dan kemampuan penyelesaian sengketa digital modern, sehingga relevan dalam konteks global dan lintas yurisdiksi.

METODE PENELITIAN

Penulis menerapkan jenis penelitian hukum normatif dengan menerapkan metode pendekatan perundang-undangan (statute approach) dalam penelitian ini (Muhaimin, 2020), untuk menelaah regulasi Online Dispute Resolution di Indonesia berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah oleh Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 (UU ITE), Peraturan Pemerintah nomor 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61 /Pojk.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Jenis data dan sumber bahan hukum dalam penelitian ini bersumber dari bahan hukum primer, sekunder, tersier dan wawancara. Bahan hukum primer terdiri dari: Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah oleh Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 (UU ITE), Peraturan Pemerintah nomor 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61 /Pojk.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, sedangkan bahan hukum sekunder berupa buku teks, jurnal ilmiah di bidang hukum dan bahan hukum tersier terdiri dari ensiklopedia, artikel dalam media massa serta informasi relevan yang diperoleh melalui sumber internet.

Wawancara dilakukan sebagai upaya untuk melengkapi data sekunder. Dalam rangka memperoleh data tersebut, penulis melaksanakan wawancara langsung dengan sejumlah pihak yang relevan sebagai responden, antara lain anggota kesekretariatan BPSK Provinsi Banten WKP 1 Kota Tangerang pada Bidang Kepaniteraan serta Kepala Divisi Penyelesaian Sengketa LAPS SJK. Wawancara ini juga dimaksudkan untuk menjelaskan batasan kewenangan kedua lembaga tersebut dalam menangani sengketa digital, serta menilai apakah mereka sudah memiliki platform ODR mandiri atau masih menggunakan "mediasi via Zoom" biasa. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh pandangan langsung terkait pengalaman dalam penerapan mekanisme ODR, sekaligus memperkaya dan melengkapi data sekunder yang telah dihimpun.

Pengumpulan bahan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah kajian terhadap bahan penelitian kepustakaan, diolah melalui tahap inventarisasi, identifikasi, klasifikasi, dan sistematika. Data yang dikumpulkan kemudian diproses melalui menggunakan pendekatan kualitatif melalui analisis deskriptif, yaitu dengan mengkaji bahan hukum yang terkumpul, dengan menganalisis buku, jurnal, dan peraturan hukum yang berlaku, yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR)

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang ITE Nomor 19 Tahun 2016, Transaksi elektronik merujuk pada suatu perbuatan hukum yang pelaksanaannya bergantung pada penggunaan teknologi elektronik, termasuk sistem komputer dan jaringan komunikasi digital (Fista & Machmud, 2023). Ruang lingkup transaksi elektronik ini mencakup beragam kegiatan, termasuk layanan pinjam meminjam berbasis teknologi (P2PL) serta aktivitas perdagangan melalui platform digital (e-commerce) (Saputra, 2025). P2PL atau layanan pinjaman uang berteknologi ialah suatu terobosan baru layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi (Gultom et al., 2022). Kehadiran pinjaman berbasis daring memberikan kemudahan akses serta kecepatan dalam proses pencairan dana bagi masyarakat yang berada dalam kondisi mendesak atau memerlukan pembiayaan secara instan (Moertiono, 2024), dapat digunakan oleh siapa pun melalui aplikasi secara praktis, setiap saat dan di segala tempat (Jaelani et al., 2022). Perdagangan elektronik dapat diartikan sebagai mekanisme transaksi barang atau jasa yang berlangsung melalui sistem elektronik dengan memanfaatkan akses jaringan internet sebagai media penghubung (Yusuf & Noor, 2021). Penerapan perdagangan elektronik memungkinkan konsumen melakukan transaksi jual beli tanpa keharusan bertemu langsung, karena seluruh proses dapat dilaksanakan secara daring dengan memanfaatkan jaringan internet yang tersedia.. E-commerce diselenggarakan di berbagai platform seperti website, marketplace dan media social (Delpiero et al., 2021).

Kemudahan dalam mekanisme perdagangan elektronik dan P2PL juga diiringi dengan timbulnya berbagai sengketa (A. G. Sari et al., 2022). Sengketa tersebut timbul akibat tidak terlaksananya kewajiban kontraktual sebagaimana telah disepakati, yang menunjukkan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak dan berimplikasi pada kerugian (Fausi et al., 2023). Dalam P2PL sengketa wanprestasi yang timbul ialah gagal bayar atau keterlambatan dalam pelunasan pinjaman. Gagal bayar adalah ketidakmampuan debitur dalam memenuhi kewajiban melunasi hutangnya sesuai dengan perjanjian, yang pada akhirnya pembayaran tersebut tidak terpenuhi (Ashila et al., 2024). Dalam e-commerce

sengekta wanprestasi timbul akibat barang yang dipesan oleh konsumen tidak sesuai dengan gambar yang tertera dalam aplikasi, barang yang diterima konsumen tidak memeiliki kesamaan dengan barang yang tertera pada gambar aplikasi, keterlambatan dalam melakukan pengiriman dari waktu yang telah ditentukan dan barang yang diterima dalam kondisi rusak (Pattinasarany et al., 2023). Terjadinya kerugian akibat dari wanprestasi menjadi dasar perlunya mekanisme penyelesaian sengketa dalam rangka memberikan perlindungan kepada para pihak.

Litigasi dan non-litigasi merupakan mekanisme yang umum dilakukan untuk menyelesaikan suatu sengketa (Dian Hanida, 2023). Litigasi adalah penyelesaian sengketa yang ditempuh menggunakan sistem peradilan di pengadilan (Solikhin, 2023). Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi kerap kurang diminati para pihak karena proses peradilan yang cenderung kompleks, memerlukan waktu panjang, menyita energi, serta menimbulkan biaya yang relatif tinggi (Pattinasarany et al., 2023). Kondisi ini tidak selaras dengan prinsip peradilan yang harus berlangsung praktis, cepat, dan ekonomis (Dian Hanida, 2023). Akibatnya, mekanisme litigasi sering dipandang kurang efektif, sehingga mendorong para pihak untuk beralih pada penyelesaian sengketa melalui jalur luar litigasi (Yonata, 2025).

Non-litigasi adalah proses yang dilakukan para pihak untuk menyelesaikan sengketa dengan tidak melibatkan pengadilan di dalamnya (diluar pengadilan) (Solikhin, 2023). Mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi ini diatur dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Dian Hanida, 2023). APS dipandang kurang optimal dalam menangani sengketa pada layanan P2PL dan e-commerce karena masih mensyaratkan pertemuan tatap muka antara para pihak (Ar, 2021). Sementara itu, transaksi P2PL dan e-commerce berlangsung secara luas tanpa batas geografis serta dapat dilakukan kapan saja melalui jaringan internet dan platform berbasis web (Waluyo et al., 2023). Dengan karakteristik demikian, pendekatan APS yang bersifat konvensional dianggap tidak lagi memadai untuk menyelesaikan sengketa dalam dunia digital tersebut.

Atas dasar hal tersebut Online Dispute Resolution (ODR) atau penyelesaian sengketa daring muncul sebagai instrumen baru yang inovatif dalam menangani perselisihan yang timbul dari transaksi elektronik (A. G. Sari et al., 2022). ODR merupakan suatu prosedur penyelesaian sengketa berbasis teknologi informasi, dimana para pihak dapat menyelesaikan perselisihan secara daring tanpa perlu bertemu secara langsung (Pakarti et al., 2025). ODR adalah bentuk perluasan sekaligus implementasi digital dari Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Mauludin et al., 2024). ODR diterapkan dalam sengketa yang berkaitan dengan kegiatan transaksi elektronik, seperti layanan pinjam-meminjam berbasis teknologi (P2PL) dan perdagangan elektronik (e-commerce) (Khoirruni et al., 2022). Pada umumnya prosedur APS seperti mediasi dan arbitrase melibatkan dua pihak yang bersengketa serta seorang pihak ketiga yang netral, ODR memperkenalkan unsur tambahan berupa penggunaan teknologi sebagai pihak keempat yang memfasilitasi jalannya proses penyelesaian (Pujiono & Sulistianingsih, n.d.). Beragam bentuk media elektronik dapat dimanfaatkan dalam pelaksanaan ODR, mulai dari aplikasi konferensi video, layanan surat elektronik, fitur percakapan daring, hingga kombinasi dari berbagai sarana tersebut (Solikhin, 2023).

Pelaksanaan ODR di Indonesia dalam penyelesaian sengketa pada layanan P2PL diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020 mengenai

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, khususnya Pasal 33 ayat (1) huruf b dan ayat (2). Ketentuan tersebut menegaskan bahwa proses penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dapat dilaksanakan dengan menggunakan perangkat komunikasi elektronik, media elektronik yang dimaksud merupakan sarana komunikasi jarak jauh yang memungkinkan para pihak untuk saling berinteraksi secara visual (A. G. Sari et al., 2022). Pelaksanaan ODR di Indonesia sebagai sistem penyelesaian sengketa e-commerce diatur dalam PP No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE Pasal 72 ayat (2) menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa PMSE dapat diselenggarakan secara elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Solikhin, 2023). Sehubungan dengan risiko keamanan data pribadi selama proses ODR, prosedur enkripsi menjadi kunci untuk mencegah kebocoran dokumen yang memuat data sensitif seperti informasi medis atau finansial nasabah/pasien. Sistem ODR di LAPS menerapkan enkripsi end-to-end untuk dokumen pengaduan dan bukti, penggunaan password dan token akses unik, serta pengaturan hak akses terbatas hanya untuk pihak yang berwenang. Dokumen yang dikirimkan melalui aplikasi atau email terenkripsi, sedangkan penyimpanan data dilakukan di server khusus dengan protokol keamanan yang ketat. Selain itu, sebelum pelaksanaan mediasi daring, semua pihak dan staf diwajibkan menandatangani pakta integritas terkait kerahasiaan.

Komparasi dengan standar internasional menunjukkan bahwa praktik ODR di Indonesia belum sepenuhnya selaras dengan pedoman UNCITRAL, yang menekankan perlindungan data, mekanisme verifikasi elektronik, dan penegakan hukum yang jelas atas keputusan ODR lintas yurisdiksi. Hal ini menandakan adanya celah regulasi yang perlu ditambal oleh pemerintah, khususnya terkait pengakuan kekuatan eksekutorial putusan ODR dan standar keamanan data untuk transaksi elektronik internasional.

Akan tetapi ketentuan tersebut baru berfungsi sebagai dasar hukum bagi pelaksanaan ODR dalam P2PL maupun kegiatan niaga elektronik, tanpa diikuti pengaturan yang komprehensif. Berbagai aspek penting, seperti tata cara, prosedur operasional, pilihan sarana yang digunakan, konsekuensi hukum bagi para pihak, pelaksanaan hasil keputusan ODR belum diatur secara tegas dan terperinci.

Ketiadaan pengaturan yang jelas dalam peraturan diatas menyebabkan kepastian hukum belum terwujud secara optimal. Gustav Radbruch menyatakan bahwa kepastian hukum merupakan salah satu hasil dari sistem hukum, khususnya sebagai produk dari pembentukan peraturan perundang-undangan. Pandangan ini menunjukkan bahwa kepastian hukum hanya dapat diperoleh apabila terdapat norma hukum yang jelas, tertulis, dan dapat dijadikan dasar dalam pelaksanaan hukum (Prasetyorini, 2024). Akibat ketidakjelasan pengaturan terkait ODR, pelaksanaan ODR di Indonesia masih abu-abu secara normatif, karena belum ada dasar hukum yang menjamin validitas, mekanisme, maupun kekuatan hukum dari penyelesaian sengketa online.

Penyelesaian sengketa dalam e-commerce antara konsumen dan pelaku usaha yang ditempuh melalui jalur non-litigasi dilakukan melalui BPSK. Pembentukan BPSK merupakan realisasi mandat Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang memberikan dasar hukum bagi pembentukan lembaga ini guna menangani penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui mekanisme di luar peradilan. Selain itu, keputusan yang dikeluarkan oleh BPSK memiliki kekuatan final (Pattinasarany et al., 2023). Dengan semakin majunya perkembangan masyarakat, prosedur penyelesaian sengketa yang diterapkan BPSK antara konsumen dan pelaku usaha dipandang tidak lagi sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan dinamika saat ini. Kondisi

tersebut terlihat dari ketentuan mengenai BPSK yang masih berorientasi pada mekanisme konvensional (Lestari et al., 2021), sementara penggunaan penyelesaian sengketa secara daring telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (N. Sari, 2021). Diperkuat dengan penjelasan Bapak Aditya seorang Anggota Kesekretariatan BPSK Provinsi Banten WKP 1 Kota Tangerang Bidang Kepaniteraan mengatakan bahwa Pada saat ini, BPSK belum dapat menerapkan mekanisme penyelesaian sengketa secara ODR karena belum tersedia payung hukum yang jelas yang mengatur tata cara penyelesaian sengketa secara elektronik. Secara normatif, hukum acara BPSK masih berpedoman pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yang belum mengatur mekanisme penyelesaian sengketa secara daring.

Meskipun Kepmen tersebut belum memuat ketentuan ODR, terdapat klausul yang mengandung ketentuan bahwa hal-hal yang belum diatur secara rinci dalam keputusan tersebut dimungkinkan untuk diatur lebih lanjut melalui Keputusan Ketua BPSK. Ketentuan ini membuka ruang bagi BPSK untuk mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa yang selaras dengan tuntutan dan perkembangan zaman. Sebagai lembaga yang baru satu tahun berdiri, BPSK WKP I Banten menyadari tuntutan era digital dan kebutuhan penyelesaian sengketa yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses masyarakat. Oleh karena itu, BPSK WKP I telah mencanangkan inovasi berupa sistem pengaduan dan penyelesaian sengketa secara elektronik melalui aplikasi E-BPSK.

Aplikasi E-BPSK tersebut saat ini sedang dalam tahap pengembangan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Banten, dan direncanakan akan diluncurkan pada Januari 2026. Kehadiran aplikasi ini diharapkan dapat menjadi pilot project penerapan ODR di lingkungan BPSK. Terlebih lagi, Kementerian Perdagangan saat ini juga sedang menyusun Peraturan Menteri Perdagangan yang baru, yang dalam rancangan awalnya telah mengakomodir mekanisme penyelesaian sengketa melalui ODR sebagai pengganti Kepmenperindag 350/2001. Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang sedang dibahas di DPR juga telah memasukkan ketentuan mengenai penyelesaian sengketa secara elektronik. Dengan kondisi tersebut, inovasi E-BPSK yang digagas oleh BPSK WKP I Banten diharapkan dapat menjadi model dan percontohan nasional bagi penerapan ODR di seluruh BPSK di Indonesia.

Adapun mekanisme penyelesaian sengketa bisnis P2PL melalui LAPS SJK dengan cara ODR Bapak Handriyanto Wijaya selaku Kepala Divisi Penyelesaian Sengketa LAPS SJK dalam wawancara yang dilakukan mengatakan bahwa pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), mekanisme ODR pada prinsipnya telah diterapkan secara dominan, khususnya dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi. Hal ini sejalan dengan kebutuhan akan penyelesaian sengketa yang cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam lingkup LAPS SJK, pengaduan konsumen diajukan melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) yang terintegrasi dengan layanan kontak 157 OJK. Sejak tahap awal pengajuan pengaduan, seluruh proses telah berbasis elektronik. Setelah pengaduan diterima, OJK terlebih dahulu melakukan verifikasi awal untuk menilai karakteristik dan substansi sengketa, kemudian pengaduan tersebut diteruskan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang bersangkutan, termasuk perusahaan peer-to-peer lending apabila sengketa berasal dari sektor tersebut.

Melalui sistem APPK, PUJK diberikan kesempatan untuk menyampaikan tanggapan atau solusi atas pengaduan konsumen. Apabila konsumen menerima tanggapan

tersebut, maka sengketa dianggap telah selesai pada tahap Internal Dispute Resolution (IDR) tanpa perlu dilanjutkan ke LAPS SJK. Mekanisme IDR ini diharapkan dapat menjadi sarana penyelesaian awal yang efektif sehingga tidak seluruh pengaduan harus masuk ke tahap penyelesaian sengketa di lembaga.

Namun, apabila konsumen tidak menerima atau masih keberatan atas tanggapan PUJK, maka pengaduan dapat diteruskan ke LAPS SJK. Pada tahap ini, LAPS SJK melakukan verifikasi dan pendalaman kasus dengan berpedoman pada ketentuan Pasal 32 POJK Nomor 61 /Pojk.07/2020 mengenai LAPS SJK. Verifikasi tersebut meliputi penilaian apakah sengketa bersifat keperdataan, telah diselesaikan terlebih dahulu melalui mekanisme IDR, serta belum pernah diputus oleh pengadilan, lembaga arbitrase lain, atau telah masuk dalam proses pidana. Ketentuan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa berulang (nebis in idem) dan memastikan kewenangan LAPS SJK dalam menangani sengketa tersebut.

Setelah dinyatakan memenuhi persyaratan, LAPS SJK melakukan konfirmasi ulang kepada para pihak untuk memastikan bahwa hingga saat proses akan dimulai belum terdapat penyelesaian di luar mekanisme LAPS SJK. Apabila belum terdapat perubahan, LAPS SJK kemudian mengirimkan surat undangan mediasi kepada para pihak melalui surat elektronik atau sarana komunikasi lainnya. Pelaksanaan mediasi dilakukan secara daring menggunakan platform konferensi video seperti Zoom atau Google Meet, sesuai dengan kesepakatan para pihak (A. G. Sari et al., 2022).

Hukum acara mediasi di LAPS SJK mengatur bahwa proses mediasi harus diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 30 hari dan dapat diperpanjang selama terdapat persetujuan para pihak. Dalam praktiknya, penyelesaian sengketa diharapkan dapat tercapai sejak pertemuan pertama. Mediator dalam proses mediasi dapat ditunjuk oleh para pihak atau ditetapkan oleh LAPS SJK, tergantung pada nilai sengketa dan ketentuan pembiayaan yang berlaku. Untuk sengketa P2PL, LAPS SJK menetapkan batas nilai tertentu, di mana sengketa di bawah 250 juta rupiah ditangani tanpa biaya, sedangkan sengketa di atas 250 juta rupiah dikenakan biaya yang ditanggung oleh para pihak.

Seluruh mediator dan arbiter yang menangani sengketa di LAPS SJK wajib terdaftar secara resmi. Dalam proses mediasi, mediator mendengarkan keterangan para pihak, dapat melakukan kaukus, serta memfasilitasi perundingan hingga tercapai kesepakatan perdamaian. Penyusunan naskah kesepakatan dilakukan secara bersama-sama dalam forum mediasi. Namun demikian, hingga saat ini hasil akhir dari proses ODR, baik berupa kesepakatan perdamaian maupun putusan arbitrase, masih dituangkan dalam bentuk dokumen fisik karena penerapan tanda tangan elektronik belum sepenuhnya diakomodasi dalam sistem LAPS SJK.

Sebagai lembaga penyelesaian sengketa, LAPS SJK memiliki kewenangan untuk melakukan monitoring terhadap pelaksanaan hasil kesepakatan perdamaian. Monitoring dilakukan dalam jangka 10 hari sejak tanggal kesepakatan untuk memastikan bahwa para pihak melaksanakan kewajiban yang telah disepakati. Apabila ditemukan ketidakpatuhan, LAPS SJK dapat melaporkan hal tersebut kepada Otoritas Jasa Keuangan sebagai bentuk pengawasan dan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Meskipun demikian, LAPS SJK tidak memiliki kewenangan eksekutorial secara langsung.

Tantangan Online Dispute Resolution di Indonesia

Meskipun ODR menawarkan berbagai kelebihan, implementasinya di Indonesia masih menemui sejumlah hambatan. Salah satu hambatan paling signifikan terletak pada

belum adanya kerangka regulasi yang secara tegas dan jelas mengatur tata kerja ODR (Pakarti et al., 2025). Pelaksanaan ODR di Indonesia didukung oleh berbagai instrumen regulasi yang telah tersedia, di antaranya Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah oleh Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 (UU ITE), Undang Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS), Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020, Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) (Solikhin, 2023)

Pasal 41 ayat (1) UU ITE menegaskan bahwa masyarakat memiliki ruang untuk berkontribusi dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dengan menyelenggarakan sistem elektronik serta mendukung pelaksanaan transaksi elektronik. Kemudian, ayat (2) dan ayat (3) menguraikan bahwa kontribusi tersebut dapat direalisasikan dengan membentuk lembaga yang menjalankan fungsi konsultasi dan mediasi. Ketentuan ini memperlihatkan adanya dukungan normatif terhadap pengembangan serta pemanfaatan peluang dalam pembentukan Online Dispute Resolution (Sutarni, 2022).

Walaupun Indonesia telah memiliki landasan awal terkait pengaturan ODR, ketentuan yang berlaku saat ini belum mengatur secara tegas dan mendalam sejumlah aspek krusial, antara lain konsekuensi hukum bagi para pihak, pihak yang memiliki legitimasi untuk mengajukan gugatan, sarana teknologi informasi dan komunikasi yang layak digunakan, tata cara pelaksanaan putusan ODR, kekuatan mengikat dari putusan tersebut, serta penetapan subjek, objek, dan unsur pendukung lainnya yang diperlukan bagi efektivitas penerapan ODR. Dengan demikian, meskipun kerangka hukum dasar telah tersedia, regulasi tersebut perlu diperbaiki atau diperbarui agar dapat memenuhi kebutuhan implementasi ODR secara lebih menyeluruh.

Tantangan lainnya adalah terkait teknologi, kurangnya literasi digital, keamanan sistem, perlindungan data pribadi. Dukungan teknologi maupun perangkat lunak untuk penyelenggaraan ODR di Indonesia juga masih terbatas. Ketiadaan regulasi yang secara khusus mengatur ODR berdampak pada belum tersedianya sistem perangkat lunak maupun situs web khusus yang dirancang untuk mendukung pelaksanaan mekanisme tersebut (Solikhin, 2023). Kondisi literasi digital yang masih rendah menyebabkan banyak pihak belum memiliki kemampuan dan pemahaman yang cukup dalam memanfaatkan teknologi informasi, sehingga mengalami kesulitan dalam pelaksanaan ODR (Pakarti et al., 2025). Dalam praktik di LAPS, apabila kondisi tersebut terjadi, proses penyelesaian sengketa tetap dapat dilaksanakan dengan pendampingan. Para pihak diperkenankan untuk datang langsung ke LAPS sepanjang domisilinya masih dapat dijangkau, dan selanjutnya akan dibantu oleh staf LAPS dalam menjalankan ODR.

Mengingat pelaksanaan ODR bergantung pada pemanfaatan platform digital sebagai sarana pertukaran dokumen dan komunikasi antara para pihak yang bersengketa (Pakarti et al., 2025), terdapat potensi permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan kerahasiaan serta keamanan data pribadi. Risiko tersebut mencakup kemungkinan terjadinya akses tidak sah atau peretasan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengamanan yang terpercaya untuk menjamin perlindungan data serta mencegah penyalahgunaan informasi pribadi (Yonata, 2025).

Dalam LAPS, pengelolaan data dan dokumen sengketa dilakukan melalui sistem penyimpanan tersendiri serta ruang arsip khusus yang aksesnya dibatasi secara ketat. Akses terhadap data dan informasi tersebut hanya diberikan kepada pihak-pihak yang

secara resmi memperoleh kewenangan, sehingga kerahasiaan pengelolaan data dan informasi sengketa tetap terjaga. Selain itu, sebelum pelaksanaan ODR melalui media konferensi video, seluruh pegawai yang terlibat serta para pihak diwajibkan untuk menandatangani pakta integritas yang memuat komitmen menjaga kerahasiaan proses dan informasi sengketa.

Prinsip utilitarianisme John Stuart Mill memberikan kerangka analisis yang relevan untuk menilai sejauh mana sistem tersebut mampu mewujudkan kemanfaatan bagi masyarakat luas. Mill menegaskan bahwa suatu tindakan dinilai benar apabila menghasilkan kemanfaatan atau kebahagiaan terbesar bagi mayoritas orang, dengan penekanan pada kualitas manfaat yang dihasilkan (Asikin, 2020). Dalam konteks ODR, prinsip ini mengisyaratkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam penyelesaian sengketa seharusnya tidak hanya berorientasi pada efisiensi waktu dan biaya, tetapi juga pada peningkatan kualitas keadilan, transparansi proses, perlindungan hak para pihak, serta tingkat kepuasan atas hasil penyelesaian sengketa. Namun demikian, sebagaimana diuraikan dalam pembahasan sebelumnya, implementasi ODR di Indonesia, pelaksanaannya masih terkendala oleh belum tersedianya regulasi yang komprehensif dan khusus, keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta adanya risiko terhadap keamanan dan perlindungan data pribadi.

Kondisi tersebut menyebabkan potensi kemanfaatan ODR belum memberikan manfaat yang optimal bagi Masyarakat sebagai pengguna layanan penyelesaian sengketa. Dengan demikian, dari perspektif utilitarianisme, tantangan-tantangan tersebut menunjukkan bahwa kerangka hukum dan dukungan teknologis yang ada saat ini belum sepenuhnya mampu mengarahkan ODR untuk mencapai tujuan kemanfaatan terbesar bagi sebanyak mungkin orang. Oleh karena itu, penguatan regulasi, peningkatan literasi digital, serta jaminan keamanan sistem menjadi prasyarat penting agar penerapan ODR di Indonesia dapat selaras dengan prinsip utilitarianisme Mill, yakni menghadirkan penyelesaian sengketa yang tidak hanya efisien, tetapi juga berkualitas, adil, dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat luas.

KESIMPULAN

Dengan merujuk pada hasil penelitian serta pembahasan, ODR dapat disimpulkan sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang dibutuhkan dalam menghadapi perkembangan transaksi digital, khususnya pada layanan pinjam meminjam berbasis teknologi (P2PL) dan perdagangan elektronik (e-commerce). Karakteristik transaksi elektronik yang bersifat lintas wilayah, cepat, dan berbasis teknologi menjadikan mekanisme penyelesaian sengketa konvensional kurang efektif untuk menjawab kebutuhan para pihak.

Meskipun Indonesia telah memiliki sejumlah regulasi yang membuka ruang bagi penerapan ODR, seperti Undang-Undang ITE, Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta Peraturan OJK terkait LAPS SJK, pengaturan yang ada masih bersifat umum dan belum mengatur secara komprehensif mengenai mekanisme, prosedur, kekuatan hukum putusan. Kondisi ini menyebabkan kepastian hukum dalam penerapan ODR belum sepenuhnya terwujud.

Selain aspek regulasi, penerapan ODR di Indonesia juga menghadapi berbagai tantangan lain, antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta risiko terhadap keamanan dan perlindungan data pribadi. Upaya penerapan ODR yang telah dilakukan oleh LAPS SJK dan rencana pengembangan E-

BPSK di Provinsi Banten menunjukkan adanya kebutuhan dan arah kebijakan menuju digitalisasi penyelesaian sengketa, namun masih memerlukan dukungan regulasi dan sistem yang lebih kuat agar dapat berjalan secara optimal.

Saran konkret yang diperlukan adalah pembentukan regulasi khusus (Lex Specialis) yang mengatur standarisasi platform ODR, termasuk mekanisme enkripsi data, akses terbatas, dan prosedur verifikasi elektronik, untuk menjamin prinsip imparsialitas, keamanan data, serta kekuatan hukum putusan yang sah bagi para pihak.

DAFTAR REFERENSI

1. Ar, N. T. E. (2021). Urgensi online dispute resolution sebagai upaya perlindungan hukum bagi pengguna financial technology di Indonesia. *Privat Law*, *9*, 400–410.
2. Ashila, L. N., Pranata, K., & Mardhiyah, F. (2024). Online dispute resolution berbasis artificial intelligence: Penyelesaian sengketa pinjaman online dalam peer-to-peer lending. *Palangka Law Review*, *4*(2), 97–118.
3. Asikin, Z. (2020). *Mengenal filsafat hukum* (P. Christian, Ed.). ANDI.
4. Badrulzaman, M. D. (2021). *Akademisi tangguh yang tak henti berkarya sempena 90 tahun* (Saidin, Ed.). PT Rajagrafindo Persada.
5. Delpiero, M., Reynaldi, F. A., Ningdiah, I. U., & Muthmainnah, N. (2021). Analisis yuridis kebijakan privasi dan pertanggungjawaban online marketplace dalam perlindungan data pribadi pengguna pada kasus kebocoran data. *Padjadjaran Law Review*, *9*(1).
6. Dian Hanida. (2023). Penerapan online dispute resolution (ODR) dalam upaya penyelesaian sengketa e-commerce di Indonesia. *Yustisi*, *10*(3), 31–39. https://doi.org/10.32832/yustisi.v10i3.15195
7. Fausi, A., Setiawati, D., & Universitas Muhammadiyah Surakarta. (2023). Perkembangan penyelesaian sengketa bisnis di era digital. *Borobudur Law and Society Journal*, *2*, 188–195.
8. Fista, Y. L., & Machmud, A. (2023). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce ditinjau dari perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, *12*, 177–189. https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599
9. Gultom, P., Nainggolan, S. G. V., & Hariana, F. (2022). Online loan education and digital transactions for MSME actors. *Jurnal IPTEK Bagi Masyarakat*, *2*, 1–5.
10. Jaelani, E., Kholid, M., Rosidin, U., & Zulvia, R. (2022). Penyelesaian sengketa jika terjadi wanprestasi dalam pinjaman online. *Jurnal Transparansi Hukum*, *5*(2).
11. Khoirruni, A., Agustiwi, A., & Bidari, A. S. (2022). Problematika dan penyelesaian sengketa tanah melalui mediasi berbasis virtual di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, *11*(1).
12. Lestari, A. M., Meliala, D. A. S. W., Anudiwanti, P., & Amalina, N. N. (2021). Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam upaya proteksi hak konsumen di ranah siber. *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis*, *2*(4), 309–328.
13. Made, I. M. G. G., Hirsanuddin, & Raodah, P. (2023). Penyelesaian sengketa konsumen melalui online dispute resolution (ODR). *Commerce Law*, *3*(2). https://doi.org/10.29303/commercelaw.v3i2.3518
14. Mauludin, T. S., Adwinata, T., & Dwiputra, A. G. (2024). Pelaksanaan online dispute resolution (ODR) setelah berlakunya 2021 arbitration rules dan dampaknya bagi para pihak. *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis*, *5*(1), 1–20.

15. Moertiono, J. R. (2024). *Hukum perusahaan: Perkembangan perusahaan & jenis usaha di era informasi* (T. Sugesti, Ed.). UMSU Press.
16. Mose, A. (2024). *E-commerce: Strategi menghadapi tantangan perdagangan online* (T. Yuwanda, Ed.). Takaza Innovatix Labs.
17. Muhaimin. (2020). *Metode penelitian hukum*. Mataram University Press.
18. Pakarti, M. H. A., Didik, S., Hanuring, A., Taqyuddin, K., Andrian, S., Prasetyo, L., Sri, A. A., Mulyadi, D., Arief, F. L., & Pajar, P. (2025). *Hukum siber: Menyikapi tantangan hukum di era digital* (A. Noviya & A. S. Fitri, Eds.). PT Nawala Gama Education.
19. Pattinasarany, A., Waha, C. J. J., & Pinasang, D. R. (2023). Perlindungan hukum dan prosedur penyelesaian sengketa konsumen pada transaksi e-commerce. *Innovative: Journal of Social Science Research*, *3*, 728–737.
20. Prasetyorini, A. S. (2024). *Reformulasi pengaturan pendirian lembaga bantuan hukum dalam upaya mewujudkan kepastian hukum* (Ceprudin, Ed.). CV Lawwana.
21. Pujiono, & Sulistianingsih, D. (n.d.). Penggunaan online dispute resolution (ODR) pada penyelesaian sengketa melalui arbitrase di Indonesia. In *Hukum dan politik dalam berbagai perspektif* (Vol. 1, pp. 46–68).
22. Ramadhan, Y. T. (2025). *146,5 juta orang Indonesia pakai pinjol per Januari 2025*. SINDOnews. https://ekbis.sindonews.com/read/1564247/178/1465-juta-orang-indonesia-pakai-pinjol-per-januari-2025-1746533111
23. Riyanto, P. G., & Widodo, K. P. (2025). *Jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2025 tembus 229,4 juta*. Kompas. https://tekno.kompas.com/read/2025/08/08/16110007/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-tahun-2025-tembus-2294-juta
24. Saputra, E. (2025). *Pengantar hukum bisnis: Regulasi, etika, dan tanggung jawab korporasi* (R. A. Putri & R. A., Eds.). PT Nas Media Indonesia.
25. Sari, A. G., Sudarmanto, H. L., & Kusumaningrum, D. (2022). Online dispute resolution (ODR) wujud alternatif penyelesaian sengketa bisnis fintech di Indonesia. *Transparansi Hukum*, *5*(1). https://doi.org/10.30737/transparansi.v5i1.2268
26. Sari, N. (2021). *Permasalahan kontemporer hukum perlindungan konsumen di Indonesia* (B. Ashari, Ed.). UAD Press.
27. Solikhin, R. (2023). Perkembangan dan urgensi penerapan online dispute resolution (ODR) dalam penyelesaian sengketa perdagangan elektronik di Indonesia. *Padjadjaran Law Review*, *11*(1). https://doi.org/10.56895/plr.v11i1.1235
28. Sutarni, N. (2022). Urgensi penerapan online dispute resolution terhadap penyelesaian sengketa perdagangan elektronik ditinjau dari teori economic analysis of law. *Privat Law*, *10*(1), 153–167.
29. Syafitri, I., Husni, M., & Dewi, A. S. (2025). Penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK. *Jurnal Penyelesaian Sengketa*, *8*, 10–19.
30. Ummah, K., & Putri, J. (2025). *Data e-commerce Indonesia: Panduan lengkap*. Tech in Asia. https://id.techinasia.com/data-ecommerce-indonesia-panduan-lengkap
31. Wahjuni, E., Ali, M., Hariyani, I., Wardhana, W. R., & Prakoso, B. (2025). *Tantangan online dispute resolution sebagai alternatif pilihan penyelesaian sengketa di era digital*. Zifatama Jawara.

32. Waluyo, A., Nurifanti, E. D., & M. K. R. E. (2023). Online dispute resolution sebagai alternatif penyelesaian sengketa fintech di era industri 4.0. *Jurnal Kewarganegaraan*, *7*(2).
33. Wing, L., Martinez, J., Katsh, E., & Rule, C. (2023). Designing ethical online dispute resolution systems: the rise of the fourth party. *Negotiation Journal, 37*(1), 49–64. DOI:10.1111/ngtn.121468 — membahas bagaimana teknologi berperan sebagai entitas keempat (*fourth party*) dan ikut memfasilitasi komunikasi, manajemen informasi, serta dukungan terhadap negosiasi dan mediasi dalam ODR.
34. Yonata, Y. (2025). Online dispute resolution (ODR) sebagai alternatif penyelesaian sengketa bisnis di Indonesia. *Jurnal Kajian Ilmu Hukum dan Politik*, *3*(3), 1–11.