

# ***Online Dispute Resolution* untuk Meningkatkan Akses Keadilan Bagi Konsumen**

**Pudjo Utomo, Arum Widiastuti, Hetiyasari**

pudjoutomo@unwahas.ac.id

## **Abstrak**

Penyelesaian sengketa *online* (ODR) menjadi salah satu cara untuk meningkatkan akses keadilan di dunia digital. Studi ini bertujuan mendorong ODR yang awalnya merupakan alat bantu teknologi dalam penyelesaian sengketa didorong untuk menjadi prosedur penyelesaian sengketa di samping manfaat dari mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan lebih murah dibandingkan dengan litigasi tradisional dan penyelesaian sengketa alternatif. Pendekatan eksplorasi metode campuran digunakan, menggunakan pendekatan kuantitatif (survei) dan terutama pendekatan kualitatif untuk mengumpulkan data. Hasil kajian ini menyimpulkan bahwa sistem penyelesaian melalui ODR dibutuhkan untuk memperluas akses keadilan dan perlindungan kepada masyarakat. Akhirnya, temuan ini memiliki implikasi praktis bagi pembuat kebijakan dan regulator.

Kata kunci: *akses keadilan, penyelesaian sengketa, (ODR)*,

## **Abstract**

*Online dispute resolution (ODR) is one way to increase access to justice in the digital world. This study aims to encourage ODR, which was originally a technological tool in dispute resolution, to be encouraged to become a dispute resolution procedure in addition to the benefits of a dispute resolution mechanism that is faster and cheaper than traditional litigation and alternative dispute resolution. A mixed methods exploratory approach was used, using a quantitative (survey) approach and especially a qualitative approach to collect data. The results of this study conclude that a settlement system through ODR is needed to expand access to justice and protection for the community. Finally, these findings have practical implications for policymakers and regulators.*

**Keywords:** *access to justice, dispute resolution, (ODR)*,

## **A. PENDAHULUAN**

Intensitas transaksi masyarakat Indonesia melalui platform digital menggunakan aplikasi di perangkat komputer (*web-based application*) dan telepon genggam (*smartphone-based application*) semakin tinggi. Pandemi

Covid-19 membuat transaksi digital khususnya *e-commerce* terus meningkat. Hingga kuartal I-2021, transaksi di *e-commerce* sudah mencapai 548 juta transaksi dengan nominal mencapai Rp 186,75 triliun triliun, atau tumbuh 63,36% yoy.

Tahun 2021 pengguna internet di Indonesia meningkat 11% dari tahun sebelumnya, yaitu dari 175,4 juta menjadi 202,6 juta pengguna. Penetrasi internet Indonesia pada akhir Maret 2021 sebesar 76,8% dari total populasi. Menurut data *Internetworldstats*, (<https://www.internetworldstats.com/stats.htm>) pengguna internet di tanah air mencapai 212,35 juta dengan estimasi total populasi sebanyak 276,3 juta jiwa. (<https://aptika.kominfo.go.id/2021/>). Posisi Indonesia tersebut berada di atas rata-rata penetrasi Asia sebesar 63,9% dari populasi 4,3 miliar jiwa dan juga di atas rata-rata dunia sebesar 65,7% dari estimasi total populasi 7,86 miliar jiwa. (<https://databoks.katadata.co.id/>). Seiring dengan meningkatnya preferensi belanja daring, menunjukkan bahwa sikap masyarakat sudah mulai berubah, masyarakat sudah mulai berpindah untuk melakukan transaksi secara *online*.

Di balik jumlah tersebut, potensi sengketa *e-commerce* cukup besar. Diperkirakan bahwa sekitar 3-5% transaksi *e-commerce* berakhir dengan sengketa. (Indonesia, 2021) Bagi laman *web* atau aplikasi yang tidak mempunyai sistem umpan balik (*feedback*) dan pemeringkatan yang memungkinkan konsumen mereviu sebelum melakukan pembelian, persentase sengketa diperkirakan semakin lebih besar. (Indonesia, 2021). Antisipasi konsumen terhadap perlindungan dirinya dari pelaku usaha nakal adalah keniscayaan, apalagi transaksinya bersifat lintas batas (*cross border*), multi yuridiksi, dan nilainya tidak terlalu besar. Isu mengenai penyelesaian sengketa yang cepat, efisien, dan murah menjadi pertimbangan penting. Mengingat sampai 2021 jumlah pulau di Indonesia mencapai 17.000 pulau yang terdiri atas 416 Kabupaten dan 98 Kota (<http://kkp.go.id/>) tidaklah mungkin apabila sengketa *online* diselesaikan melalui jalur pengadilan (*litigasi*). (Muhammad Faiz Aziz, 2020)

Berbagai kelemahan yang ada pada badan pengadilan menyebabkan banyak pihak yang memilih untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Pada dasarnya penyelesaian sengketa di luar pengadilan memberikan kebebasan kepada lembaga tersebut dan para pihak untuk mengatur proses atau cara beracaranya. Namun, suatu penyelesaian sengketa alternatif yang baik setidaknya haruslah memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut: (Fuady, 2003)

- a. Haruslah efisien dari segi waktu;
- b. Haruslah hemat biaya;
- c. Haruslah dapat diakses oleh para pihak;
- d. Haruslah melindungi hak-hak dari para pihak yang bersengketa;
- e. Haruslah dapat menghasilkan putusan yang adil dan jujur;
- f. Badan atau orang yang menyelesaikan sengketa haruslah terpercaya di mata masyarakat dan di mata para pihak yang bersengketa;
- g. Putusannya haruslah final dan mengikat;
- h. Putusannya haruslah dapat bahkan mudah dieksekusi;
- i. Putusannya haruslah sesuai dengan perasaan keadilan dari komunitas di mana penyelesaian sengketa alternatif tersebut terdapat.

Ada beberapa alternatif penyelesaian sengketa selain dengan cara litigasi. Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa selain jalur peradilan lazim disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution*) (ADR) sesuai dengan Pasal 1 butir 10 Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

ODR adalah suatu cara penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui media internet, dalam arti bahwa proses penyelesaiannya dilakukan oleh para pihak yang berada dalam wilayah lintas batas negara (*borderless*) tanpa harus bertemu muka (*face to face*). Pada dasarnya, ODR sama seperti penyelesaian sengketa konvensional lainnya, perbedaannya terletak pada medianya yang menggunakan media Internet ODR termasuk ke dalam ADR, di mana ADR memiliki 3 (tiga)

tipe penyelesaian sengketa, yaitu negosiasi, mediasi dan arbitrase. (Widnyana, 2014)

Pilihan hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) ditempuh untuk menghindari mekanisme birokrasi yang panjang dan berbelit-belit, dan aspek non yuridis berupa campur tangan dari pihak-pihak tertentu di luar kewenangan mengadili, sehingga akan berimplikasi kepada keluarnya putusan yang menyimpang dari hakikat keadilan, yang pada akhirnya menyebabkan mekanisme formal itu tidak selalu memperoleh respon secara meluas di masyarakat. Kondisi ini sering diperparah dengan ketidakmampuan lembaga negara dengan ketidakmampuan menangani perkara yang semakin menumpuk atau bahkan tidak tertangani sama sekali.

Bagi konsumen kecil, yang jumlah pembelian barang ataupun jasa yang tidak begitu besar, berapa banyak waktu, biaya, tenaga dan hal lain yang harus dikeluarkan konsumen untuk mempertahankan haknya karena lamanya proses sampai didapat putusan yang efektif, ditambah dengan beban pembuktian merupakan kendala bagi konsumen untuk melindungi dirinya dan memperoleh akses keadilan yang merupakan haknya.

Studi ini mengeksplorasi bagaimana kerangka hukum dan kelembagaan ODR dalam kaitannya dengan akses keadilan dan perlindungan terhadap konsumen. Selain itu, studi ini juga menganalisis peluang dan tantangan pengembangan ODR di masa mendatang di tengah kompleksitas regulasi dan bervariasinya opsi konsumen dalam mengakses mekanisme perlindungan baginya.

Hasil studi telah mengidentifikasi bahwa sudah ada regulasi yang mengatur ODR yaitu PP No.80/2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dan setidaknya terdapat 11 peraturan lainnya yang mendukung kehadiran ODR di Indonesia. Sejumlah lembaga publik telah menginisiasi dan mengimplementasikan konsep ODR dari yang sifatnya sederhana hingga yang lebih maju yaitu lembaga peradilan dengan mekanisme *e-court*-nya, di Otoritas

Jasa Keuangan dengan aplikasi perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, Kementerian Perdagangan, dan Badan Arbitrase Nasional Indonesia.

Memperhatikan bahwa penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, mudah diakses dan biaya terjangkau menjadi salah satu upaya untuk memperluas akses keadilan dan meningkatkan perlindungan konsumen, maka keberadaan penyelesaian sengketa secara *online* atau ODR menjadi salah satu solusi permasalahan tersebut. Upaya penyelesaian sengketa melalui ODR telah diterapkan beberapa negara misalnya *European Union* (EU), Australia, Thailand, Singapura, Malaysia, China, India, dan Filipina. Oleh sebab itu, penulis merasa perlu untuk melakukan kajian terhadap penyelesaian sengketa melalui ODR sebagai upaya memperluas akses keadilan dan penguatan perlindungan konsumen di Indonesia.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah yuridis normatif dengan menginventarisasi, mengkaji dan menganalisis serta memahami hukum sebagai perangkat peraturan atau norma-norma positif di dalam sistem perundang-undangan yang mengatur mengenai kehidupan manusia. (Soekanto, 2003). Deskriptif analitis merupakan penelitian untuk menggambarkan penyelesaian perdagangan *online* dengan ODR dan analisis masalah yang ada yang akan disajikan secara deskriptif. (Soekanto, 2003). Jenis data yang digunakan adalah data sekunder. Data sekunder antara lain mencakup bahan-bahan pustaka yang terkait dengan penelitian, bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. (Soekanto, 2003). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi pustaka dan studi dokumentasi. Studi pustaka merupakan penelaahan terhadap bahan-bahan pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, sedangkan studi dokumentasi dimaksudkan sebagai penelaahan terhadap bahan-bahan hukum yang tidak dipublikasikan. Data di analisa secara normatif-kualitatif dengan cara menafsirkan dan mengonstruksi pernyataan yang terdapat dalam dokumen dan perundang-undangan.

### C. PEMBAHASAN

Pada saat timbulnya sengketa dalam masyarakat, maka hukum memberikan tanda bahwa diperlukan suatu tindakan agar sengketa diselesaikan. Meski demikian, sebenarnya hukum merupakan aturan yang abstrak. Hukum yang bersifat abstrak tersebut baik tertulis maupun tidak tertulis, berada dalam keadaan statis dan tidak berdaya tanpa adanya tindakan manusia. Hukum tampak nyata dalam kehidupan karena digerakkan oleh tingkah laku dan tindakan manusia. Dalam penyelesaian sengketa di masyarakat tergantung dari para pihak yang bersengketa, apakah akan menggunakan jalur Pengadilan (litigasi) atau non litigasi.

Secara sosio-antropologi tindakan manusia untuk memilih norma mana yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa pada dasarnya dilakukan secara sadar dengan memperhitungkan segala sesuatunya. (Sahnan, 2015) Yang dapat dilakukan adalah bagaimana sengketa yang terjadi secara terus menerus dikelola, dikendalikan dan diselesaikan secara bersama dengan arif, bijaksana, dan damai, agar tidak berkembang menjadi kekerasan dan anarkis, menimbulkan disintegrasi, atau menghancurkan sendi-sendi hubungan sosial dalam kehidupan masyarakat. Karena apabila sengketa dibiarkan berlangsung terus tanpa solusi yang tuntas akan dapat berakibat timbulnya ketidakpastian hukum dan ketidakadilan di antara para pihak yang terlibat dalam sengketa, yang sebenarnya memiliki hak atas obyek yang disengketakan. (Nurjana, 2006) Hotmans menyatakan dalam teorinya (*Exchange Theory*) bahwa suatu tindakan adalah rasional jika didasarkan perhitungan untung rugi. Dasar pemikiran teori ini adalah tindakan manusia yang didasarkan perhitungan untung rugi. (Ritzer, 1992)

Kecenderungan masyarakat memilih menyelesaikan sengketanya di luar pengadilan disebabkan oleh 3 (tiga) faktor mendasar yaitu: Pertama, adanya tuntutan dunia bisnis; Kedua, lembaga pengadilan tidak mampu memenuhi kebutuhan hukum masyarakat; dan Ketiga, faktor tujuan bersengketa. Kecenderungan masyarakat menghindari penyelesaian sengketa melalui

pengadilan disebabkan oleh kondisi bahwa terkadang putusan-putusan pengadilan atas suatu perkara tidak memberikan kepastian hukum, dan jauh dari rasa keadilan masyarakat. (Sahnan, 2015)

Jalur peradilan (litigasi) bukanlah satu-satunya cara penyelesaian sengketa. Ada beberapa alternatif penyelesaian sengketa selain dengan cara litigasi. Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa selain jalur peradilan lazim disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution*) disingkat (ADR). Pasal 1 butir 10 Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan bahwa: “Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli”. (Undang-undang No.30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa).

Transaksi *online* memang sangat mempermudah memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi ada sisi lain yang harus diperhitungkan karena transaksi tidak dilakukan secara langsung. Penyelesaian wanprestasi pada transaksi *online* sangat mungkin menggunakan alternatif ODR (*Online Dispute Resolution*), yang memenuhi prinsip-prinsip penyelesaian sengketa yaitu aksesibilitas, keadilan, independen serta penyelesaian yang efektif dan efisien. Terhadap pemenuhan prinsip aksesibilitas dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien maka salah satu solusi yang ada adalah melalui penyelesaian sengketa dalam jaringan (*daring*) atau yang lebih dikenal dengan istilah *Online Dispute Resolution* (ODR).

Alternatif penyelesaian sengketa melalui media elektronik dan jaringan internet ini juga dilatarbelakangi oleh berbagai faktor terkait perkembangan di era digital dan efisiensi dari proses penyelesaian sengketa. Penggunaan internet yang semakin meluas disertai dengan tingkat transaksi jual beli produk dan penggunaan jasa lintas negara yang semakin meningkat, menjadi salah satu faktor utama dari pengembangan *framework* ODR.

Kondisi geografis Indonesia, di mana sering domisili dari pihak yang mengadukan terletak jauh dari pusat kota dan memiliki keterbatasan akses dan informasi. Perlunya kehadiran fisik tersebut mengakibatkan adanya biaya tambahan untuk menyelesaikan sengketa dimaksud. Bahkan sering nilai kerugian yang dialami konsumen tidak lebih besar dari biaya tambahan yang harus dikeluarkan untuk mengupayakan penyelesaian. Selain itu, proses penanganan dan penyelesaian sengketa juga membutuhkan waktu yang relatif lama karena terdapat beberapa proses membutuhkan ketersediaan jasa pihak ketiga yang berpotensi menghambat kelancaran penyelesaian sengketa.

ODR adalah suatu cara penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui media internet, dalam arti bahwa proses penyelesaiannya dilakukan oleh para pihak yang berada dalam wilayah lintas batas negara (*borderless*) tanpa harus bertemu muka (*face to face*). Pada dasarnya, ODR sama seperti penyelesaian sengketa konvensional lainnya, perbedaannya terletak pada medianya yang menggunakan media Internet. (Felikas Petrauskas, 2011)

Terdapat sejumlah pengertian atau definisi atas ODR ini yang pada umumnya mempunyai kemiripan. Petrauskas dan Kybartiene menyampaikan bahwa ODR merupakan sarana penyelesaian sengketa yang menggunakan teknologi untuk memfasilitasi penyelesaian atau resolusi sengketa antara para pihak, termasuk melalui negosiasi, mediasi, arbitrase, atau kombinasi dari ketiganya. (Felikas Petrauskas, 2011) Barnett dan Treleavan menambahkan bahwa ODR bisa dilakukan secara otomatis penuh atau dengan tetap melibatkan intervensi manusia. (Treleaven, 2018). Callies dan Hetkamp menjelaskan bahwa ODR merupakan proses virtual dari sebuah penyelesaian sengketa alternatif dengan bantuan teknologi. (Graf-Peter Calliess & Simon Johannes Heetkamp, 2019)

Terkait dengan definisi dari Callies dan Hetkamp, Cortes menyampaikan definisi yang lebih rinci di mana ODR merupakan sarana penyelesaian sengketa yang melibatkan proses penyelesaian sengketa alternatif di mana sebagian besar dibantu atau didukung oleh kecepatan dan kenyamanan dari teknologi informasi



dan komunikasi yang sangat sesuai dengan kebutuhan *e-commerce*. (Cortes, 2011) Sementara itu, *United Nations Commission on International Trade Law* (UNCITRAL) mendefinisikan ODR sebagai mekanisme untuk menyelesaikan sengketa melalui penggunaan komunikasi elektronik dan bentuk lain dari informasi dan komunikasi. (Law, 2017)

Indonesia sendiri sebetulnya sudah mempunyai kerangka hukum dan kelembagaan terkait dengan ODR, meskipun masih umum dan belum spesifik serta tersebar dalam berbagai regulasi. Secara konten pun, ODR sudah disebutkan dalam Undang-undang No. 11/2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan UU No.19/2016 dan Peraturan Pemerintah No.80/2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Dalam kedua regulasi tadi, penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara elektronik dan masyarakat dapat berperan dalam membentuk lembaga tersebut dengan fungsi konsultasi dan mediasi. (Muhammad Faiz Aziz, 2020).

Khusus mengenai mode dan mekanisme penyelesaian sengketa sendiri, UU No. 30/1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan UU umum bagi penyelesaian sengketa melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Pada lembaga peradilan, mekanisme serupa ODR pun sudah mulai diterapkan dengan adanya Peraturan Mahkamah Agung (Perma) No. 1/2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan Secara Elektronik (*e-court*). Dalam kaitan antara peradilan dan nonperadilan, lembaga ADR pada hakikatnya merupakan bagian atau *subset* dari kekuasaan kehakiman secara umum. Hal ini berdasarkan UU No. 48/2009 tentang Kekuasaan Kehakiman di mana penyelesaian sengketa di luar pengadilan diatur dalam bab tersendiri dalam UU ini. Konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, penilaian ahli, dan arbitrase adalah mekanisme yang menjadi bagian kekuasaan kehakiman. Oleh karenanya, sistem ODR dapat diterapkan dalam dunia peradilan dan lembaga penyelesaian sengketa di luar peradilan.

Dalam konteks peradilan, Mahkamah Agung (MA) mempunyai peraturan yang berhubungan dengan ODR yaitu pada Peraturan MA (Perma) No. 1/2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan (Perma Mediasi) dan Perma No. 1/2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik (Perma *E-Court*). Dalam Perma Mediasi, pertemuan mediasi dapat dilakukan melalui media komunikasi audio visual jarak jauh yang memungkinkan semua pihak saling melihat dan mendengar secara langsung serta berpartisipasi dalam pertemuan sesuai Pasal 5 ayat (3) Perma No.1/2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Perma *E-Court* semakin melengkapi dukungan kebijakan MA terkait dengan gugatan sederhana yang sudah diatur sebelumnya melalui Perma No. 2/2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana sebagaimana telah diubah dengan Perma No. 2/2019. Gugatan sederhana ini dimungkinkan untuk dilakukan dan diselesaikan melalui mekanisme secara elektronik (*e-court*). Kombinasi kedua hal ini berdampak positif bagi aksesibilitas masyarakat terhadap keadilan.

Selain regulasi-regulasi tersebut, masih terdapat sejumlah regulasi lain yang ikut mendukung mekanisme ODR namun tidak mengatur secara spesifik terkait mekanisme penyelesaian sengketa secara elektronik tersebut, misalnya PP No.71/2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Presiden (Perpres) No. 95/2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (*e-government*).

Selain kerangka hukum dan kelembagaan yang sudah ada, revisi UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen pun sudah mulai diinisiasi dan revisi ini sudah masuk ke dalam Program Legislasi Nasional (Prolegnas) 2020-2024. Salah satu ketentuan baru yang akan dimasukkan adalah mengenai ODR. Apabila hal demikian terwujud, boleh jadi revisi UU ini menjadi *benchmark* bagi penyelenggaraan ODR di Indonesia.

Selain mekanisme penyelesaian sengketa, kehadiran UU ITE juga penting manakala berhubungan dengan dokumen hukum. Kehadiran Pasal 5 UU ITE yang

menyatakan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah tentu menjadi dukungan bagi penerapan ODR. Elektronifikasi alat bukti ini tentu saja menjadi perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku.

Pada ranah regional, negara-negara anggota *Association of Southeast Asian Nations* (ASEAN) sudah menerbitkan juga *ASEAN Strategic Action Plan for Consumer Protection* (ASPCP) 2016-2025 dalam rangka kerja sama regional dalam perlindungan konsumen. Salah satu tujuan dari rencana aksi ini adalah untuk meningkatkan kepercayaan konsumen atas transaksi *e-commerce* secara lintas batas. (ASEAN, 2021) Untuk mencapai tujuan tersebut, pengembangan *ASEAN Regional Online Dispute Resolution* didorong untuk dibuat sebagai bentuk hasil yang diharapkan (*expected outcome*) di mana inisiatif diperlukan untuk menciptakan atau membentuk sistem ODR nasional masing-masing negara anggota ASEAN, jaringan ODR regional, dan mekanisme penyelesaian komplain dan investigasi lintas batas. (*Ibid.*, hal.5)

Beranjak dari situasi demikian terkait dengan peningkatan transaksi *e-commerce*, potensi sengketa, kerangka hukum dan kelembagaan ODR saat ini, ODR tidak hanya merupakan alat bantu elektronik dalam penyelesaian sengketa dari perspektif elektronifikasi prosedural. Yang lebih penting adalah tersedianya sarana untuk penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien yang akan berdampak positif bagi aksesibilitas masyarakat terhadap keadilan. Pengembangan ODR lebih lanjut dibutuhkan dan disokong oleh perumusan perencanaan kebijakan dan regulasi terhadapnya.

#### **D. SIMPULAN**

1. Secara konsepsi, ODR meliputi pelaksanaan penyelesaian sengketa yang diselenggarakan secara elektronik baik dalam konteks ODR sebagai *supporting technology* maupun *enabling technology*. Secara praktik di luar negeri, ODR juga meliputi penyelesaian sengketa yang diselenggarakan lembaga peradilan, lembaga ADR, dan penyediaan ODR sektor privat.

2. Indonesia sudah mempunyai kerangka hukum pengaturan ODR, khususnya bagi transaksi *e-commerce*. Secara normatif dan praktik di Indonesia, sama halnya dengan ODR di luar negeri, ODR di Indonesia bisa meliputi lembaga peradilan melalui penerapan *e-court*.
3. Dengan mempertimbangkan soal perbedaan perspektif ODR, akses terhadap keadilan, isu terkait ODR yang perlu memperoleh perhatian, dan relasi lembaga peradilan dan luar peradilan dalam penyelesaian sengketa, serta kerangka hukum pengaturan ODR dan pengalaman internasional atas ODR, diperlukan kajian yang lebih mendalam yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan, pelaku bisnis *e-commerce*, dan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- ASEAN. (2021). *Meeting the Challenges of People-Centered ASEAN Beyond 2015*.
- Cortes, P. (2011). *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. Abingdon: Routledge.
- Felikas Petrauskas, E. K. (2011). *Online Dispute Resolution in Consumer Disputes Jurisprudencia*. Mykolas Romeris University.
- Fuady, M. (2003). *Arbitrase Nasional Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti.
- Gralf-Peter Calliess & Simon Johannes Heetkamp. (2019). Online Dispute Resolution: *TLI Think! Paper 22/2019*, 2.  
<http://kkp.go.id/>. (t.thn.).  
<https://aptika.kominfo.go.id/2021/>. (t.thn.).  
<https://aptika.kominfo.go.id/2021/09/warganet-meningkat-indonesia-perlu-tingkatkan-nilai-budaya-di-internet/>.
- <https://databoks.katadata.co.id/>. (t.thn.).  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/12/penetrasi-internet-indonesia-urutan-ke-15-di-asia-pada-2021>.
- <https://keuangan.kontan.co.id/>. (t.thn.). <https://keuangan.kontan.co.id/news/laju-transaksi-digital-di-e-commerce-meningkat-pada-kuartal-i-2021>.
- <https://www.internetworldstats.com/stats.htm>. (t.thn.).
- Indonesia, P. S. (2021). *Digitalisasi dan Akses Konsumen Terhadap Keadilan di Indonesia: ODR*. Jakarta: Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia.
- Kybartiene, F. P. (2011). Online Dispute Resolution in Consumer Disputes, *Jurisprudence*, Vol.18(3), 922.
- Law, U. N. (2017). *UNCITRAL Technical Notes Online Dispute Resolution*. Vienna:: UNCITRAL.
- Muhammad Faiz Aziz, M. A. (2020). Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce. *Jurnal Rechtsvinding*, Vol.9(2) Agustus, 276.
- Nurjana, I. N. (2006). Pengelolaan Sumber Daya Alam dalam Perspektif Antropologi Hukum. *Majalah Fakultas Hukum Universitas Brawijaya*, 39.

- Ritzer, H. d. (1992). *A Multiple Paradigm Science (Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda)*, Terj. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sahnan. (2015). Pilihan Hukum Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan. *Mimbar Hukum*, 410.
- Soekanto, S. (2003). *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Treleaven, J. B. (2018). Algorithmic Dispute Resolution – The Automation. *The Computer Journal*, 400.
- Undang-undang No.30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. (t.thn.).
- Widnyana, I. M. (2014). *Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase*. Jakarta: PT.Fikahati Aneska.