

# Penerapan *Online Dispute Resolution* pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menyelesaikan Sengketa Perdagangan Elektronik

Tanaya<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia,  
Jl. Prof. Mr Djokosoetono, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok 16424

Penulis untuk Korespondensi/E-mail: [tanaya@ui.ac.id](mailto:tanaya@ui.ac.id)

## Abstract

*The economic sector has undergone digitalization, including the field of trade. The digitalization of trade has indeed brought efficiency and effectiveness through the presence of electronic commerce (e-commerce). However, a legal issue arises showing that consumer disputes arising from transactions through e-commerce dominate the consumer reports received by the Ministry of Trade of the Republic of Indonesia. Despite the high number of disputes, the dispute resolution mechanisms offered are still conventional, resulting in inefficiency in terms of time and cost. This research aims to examine the current problems in consumer dispute resolution and find an optimal mechanism by comparing the implementation of various mechanisms in other countries. The method used is normative legal research with library research and a statutory approach. The research findings show that the solution of conventional consumer dispute resolution's shortage have been addressed in Government Regulation of the Republic of Indonesia No. 80 of 2019 concerning Trade through Electronic Systems (PP PMSE), specifically through online dispute resolution (ODR). However, there is still no comprehensive regulation regarding ODR, thus limiting its maximum implementation. ODR has the potential to provide time and cost efficiency through various features and innovations, such as artificial intelligence and a double-blind bidding system. Therefore, this research will outline the steps to design and develop an ODR system in Indonesia.*

**Keyword:** *Consumer Dispute; Online Dispute Resolution; E-Commerce; Trade*

## Abstrak

*Sektor ekonomi telah mengalami digitalisasi, tidak terkecuali dalam perdagangan. Digitalisasi perdagangan memang membawa efisiensi dan efektivitas dengan hadirnya perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE). Namun, masalah hukum terjadi dengan bukti angka sengketa konsumen yang bertransaksi melalui PMSE mendominasi laporan konsumen yang diterima oleh Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Di tengah angka sengketa yang tinggi, mekanisme penyelesaian sengketa yang ditawarkan masih konvensional sehingga tidak efisien dalam segi waktu dan biaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji permasalahan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang ada sekarang dan menemukan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang optimal dengan membandingkan penerapan berbagai mekanisme di negara lain. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan studi pustaka (library research) dan pendekatan perundang-undangan (statute approach). Hasil penelitian menunjukkan bahwa jawaban atas kekurangan dari mekanisme penyelesaian sengketa konsumen konvensional telah disebut dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE)*

yaitu *online dispute resolution (ODR)*. Namun, hingga sekarang, belum ada peraturan komprehensif mengenai ODR sehingga penerapannya pun belum maksimal. Padahal, ODR mampu memberikan efisiensi waktu dan biaya lewat segala fitur dan inovasi padanya, misalnya dengan fitur *artificial intelligence* dan sistem *double blind bidding*. Maka dari itu, penelitian ini juga akan menjabarkan langkah rancang bangun sistem ODR di Indonesia.

**Kata kunci:** Sengketa Konsumen; Penyelesaian Sengketa Daring; Perdagangan Elektronik; Perdagangan; BPSK

## PENDAHULUAN

Don Tapscott (1996: 19), dalam bukunya *The Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence*, menyatakan bahwa sektor ekonomi mulai bergerak ke arah ekonomi yang didasarkan pada teknologi digital internet atau yang biasa disebut ekonomi digital. Ekonomi digital telah berkembang berbagai bidang, termasuk perdagangan. Segala transaksi perdagangan yang memanfaatkan serangkaian perangkat dan prosedur elektronik disebut sebagai perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE). PMSE diatur secara komprehensif dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE)

Data We Are Social menyebutkan bahwa Indonesia menjadi negara dengan penggunaan PMSE tertinggi di dunia (Lidwina, 2021). Alasan terbesar konsumen memilih bertransaksi lewat PMSE adalah kehematan dalam hal waktu dan tenaga (Sadya, 2022). Namun, PMSE menimbulkan masalah baru, yaitu rentan terjadinya sengketa konsumen dalam PMSE. Dalam laporannya, Kementerian Perdagangan Republik Indonesia (Kemendag) mencatat terdapat 7.464 laporan konsumen selama 2022, dan 6.911 (93%) laporan diantaranya adalah laporan konsumen yang bertransaksi melalui PMSE. (Kementerian Perdagangan, 2023)

Pasal 72 ayat (2) PP PMSE menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa dalam PMSE dapat diselenggarakan dengan mekanisme *online dispute resolution (ODR)*. ODR adalah mekanisme penyelesaian sengketa yang menggunakan internet. ODR mampu menjadi jawaban atas permasalahan dalam penyelesaian sengketa secara konvensional yang tidak efisien dalam segi waktu dan biaya (Otoritas Jasa Keuangan, 2017). Namun, penerapan ODR

dalam menyelesaikan sengketa belum banyak dilaksanakan. Terlebih lagi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) belum menerapkan ODR walau telah dihimbau sejak tahun 2019. (Heriani, 2019)

Sebagian besar penyelenggara PMSE seperti *marketplace* telah mengakomodasi penerapan ODR. Akan tetapi, penyelesaian sengketa melalui ODR tersebut tidak memiliki kontrol dari pihak mana pun, baik mengenai proses maupun putusnya (Pujiono & Sulistianingsih, 2023). Selain itu, penerapan ODR masih terhalang ketimpangan relasi kuasa yang ada (Muthiah, 2018). Ketimpangan relasi kuasa hadir karena konsumen dalam PMSE adalah individu yang tak jarang memiliki modal yang lebih sedikit dibandingkan pelaku usaha yang biasanya berupa perusahaan. Data menunjukkan 80 persen putusan BPSK dibatalkan ketika pelaku usaha mengajukan keberatan ke pengadilan sehingga ganti rugi tidak terealisasi sepenuhnya (Pusat Kajian Hukum Bisnis, 2021). Dalam hal ini, Penulis menggagas rancang bangun ODR pada BPSK sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen pada PMSE di Indonesia.

*Pertama*, konsumen dan pelaku usaha dalam PMSE mungkin berada di wilayah yang berjauhan. ODR, di lain sisi, menawarkan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat menembus batas-batas wilayah. *Kedua*, ketimpangan relasi kuasa yang ada membuat konsumen berada pada posisi yang terpojokkan ketika menyelesaikan sengketa. *Ketiga*, perdebatan tentang besaran ganti rugi terhambat karena ketimpangan relasi kuasa dan ego kedua pihak (Thompson, 2004). Penerapan sistem *double blind bidding* dalam ODR dapat memberikan perhitungan wajar dalam memutuskan perselisihan besaran ganti rugi sehingga tidak terjadi ketimpangan relasi kuasa. Kemudian yang *keempat*, sistem ODR yang diterapkan oleh

*marketplace* belum memiliki kontrol yang baik. Di lain sisi, ODR yang dijalankan BPSK memiliki mekanisme kontrol dan pengawasan yang jelas.

**Tulisan ini akan menjawab bagaimana penerapan ODR dengan AI dan sistem *double blind bidding* pada BPSK sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen pada PMSE di Indonesia?** Penulis mendasari tulisan ini dengan adanya permasalahan dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam PMSE. Penerapan sistem *double blind bidding* dalam ODR memberikan solusi besaran ganti rugi lewat sistem yang memberikan perhitungan wajar. Selain itu, penerapan AI akan memberikan saran yang lazim. Dua pembaharuan tersebut akan meningkatkan efisiensi penyelesaian sengketa dari segi waktu dan biaya. Untuk mengeksplorasi argumen tersebut tulisan ini akan meninjau mengenai permasalahan dalam penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha dalam PMSE secara konvensional, penerapan ODR dengan AI dan sistem *double blind bidding* pada BPSK sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen pada PMSE di Indonesia, dan langkah implementatif penerapannya di Indonesia.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Metode ini merupakan studi dokumen hukum dan mengkaji norma-norma yang berlaku di masyarakat. Penelitian ini akan menggunakan bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sementara itu, bahan hukum sekunder diperoleh dari literatur hukum yang dituliskan dalam buku, laporan, dan jurnal. Terdapat 2 (dua) pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) untuk mengkaji berbagai peraturan hukum yang mendasari fokus pada penelitian; dan 2) Pendekatan perbandingan (*comparative*

*approach*) untuk mencari solusi aplikatif pada permasalahan yang menjadi fokus penelitian dengan mengambilnya dari negara/peristiwa lain.

Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka (*library research*) dengan menelaah dan menganalisis peraturan perundang-undangan dan literatur hukum yang relevan dengan permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Setelah terkumpul, bahan hukum tersebut akan dianalisis dengan metode analisis yuridis-normatif yang akan mengkaji suatu permasalahan dengan teori, prinsip, dan konsepsi hukum yang berlaku. Metode analisis yang juga dipakai adalah analisis perbandingan yang mengkaji perbandingan metode-metode penyelesaian sengketa di negara lain dan kesuksesannya untuk diterapkan sebagai solusi dalam permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam perdagangan elektronik, menemukan mekanisme aplikatif untuk mengatasinya, dan merancang pembangunan mekanisme tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Permasalahan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam PMSE**

Konsumen dan pelaku usaha yang bertransaksi secara daring tetap menyelesaikan sengketa secara konvensional. **Penyelesaian sengketa secara konvensional menyita waktu, uang, dan tenaga konsumen** (Herniati & Hartini, 2019). Ketidakefisienan ini sejalan dengan rendahnya perilaku komplain pada indeks keberdayaan konsumen. Alasan konsumen merasa enggan untuk melakukan komplain adalah malas karena waktunya akan tersita (Sandi, 2020). Maka dari itu, jelas diperlukan penyelesaian sengketa yang cepat seperti ODR.

ODR telah dikenal dan disebut langsung dalam pasal 72 ayat (2) PP PMSE. Penjelasan pasal tersebut menyebutkan bahwa penyelenggaraan ODR didasarkan pada kesepakatan para pihak dan dapat berbentuk mediasi daring yang diselenggarakan fasilitator profesional, arbitrase

daring yang diselenggarakan lembaga arbitrase yang terakreditasi, atau dengan melalui lembaga pemerintahan yang berwenang. Namun, hingga sekarang **tidak ada pengaturan komprehensif tentang ODR.**

Dalam UU Perlindungan Konsumen, BPSK adalah badan yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen yang diajukan perseorangan. BPSK berwenang menjatuhkan sanksi administratif pada pelaku usaha yang melanggar hal-hal antara lain tidak memenuhi garansi yang diperjanjikan dan tidak memberikan ganti rugi. BPSK menyelenggarakan penyelesaian sengketa untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi lewat mediasi, arbitrase, atau konsiliasi.

Namun, dari tiga mekanisme penyelesaian sengketa yang ditawarkan, **BPSK belum mengakomodasi penerapan ODR.** BPSK DKI Jakarta, dalam rentang waktu 2017-2018, telah menerima kasus sengketa konsumen PMSE sebanyak 4 (empat) kasus (Arafah, 2018). Walau kasusnya terjadi pada PMSE, BPSK tetap melaksanakan penyelesaian sengketa secara konvensional. Ketidakefektifan ini sejalan dengan fakta bahwa penerapan ODR masih sangat terbatas terutama di ranah publik.

Perlu digaris bawahi kembali bahwa **dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, terdapat ketimpangan relasi kuasa yang jelas.** Pelaku usaha dapat berupa perusahaan yang memiliki kekuasaan besar sehingga mampu mendominasi konsumen. Hal ini terlihat pada kasus gugatan Ryan Wibowo kepada PT Artha Motor Lestari (AML) dan PT BMW Indonesia. Gugatan tersebut hadir karena mobil yang dibeli penggugat diterima dalam kondisi tergores. Para tergugat tidak kooperatif dengan bersikeras menyatakan bahwa penggugat harus menerima mobil tersebut. Pada akhirnya, gugatan tersebut berakhir *deadlock* atau selesai tanpa putusan di BPSK.

#### **Penerapan ODR dengan AI dan Sistem Double Blind Bidding pada BPSK sebagai Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen pada PMSE di Indonesia**

Mekanisme ODR dapat menjadi jawaban dalam menghadirkan mekanisme alternatif penyelesaian sengketa konsumen yang efisien dari segi waktu dan biaya. **Efisiensi ODR dapat**

**dibuktikan dengan berkaca pada Concilianet di Meksiko.** Concilianet merupakan platform ODR publik yang dibentuk oleh Profeco, lembaga pemerintah Meksiko untuk perlindungan konsumen (MexLaw, 2023). Terbentuknya Concilianet berhasil menyusutkan waktu penyelesaian sengketa dari 120 (seratus dua puluh) hari menjadi 24 (dua puluh empat) hari. Tidak hanya itu, pada tahun 2021, Concilianet mampu menangani lebih dari sepuluh ribu gugatan dengan tingkat keberhasilan penyelesaian kasus yang ada sebesar 90 persen. (APEC Economic Committee, 2023)

**ODR sejalan dengan cita-cita dalam The ASEAN Strategic Action Plan for Consumer Protection 2016-2025.** Dalam rangka mewujudkan tujuan strategis yaitu *high consumer confidence in AEC and cross border commercial transactions is instituted and characteristic*, ada 3 (tiga) langkah yang harus ditempuh. Langkah tersebut adalah mendirikan sistem ODR skala nasional di masing-masing negara anggota ASEAN, mendirikan jaringan ODR regional ASEAN, dan mendirikan mekanisme pengaduan dan investigasi lintas negara skala regional ASEAN (Otoritas Jasa Keuangan, 2017).

Indonesia belum mempunyai sistem ODR berskala nasional. Sistem ODR biasanya diterapkan dalam ranah swasta oleh *marketplace* seperti Shopee dan Tokopedia. Namun, segala putusan yang dijatuhkan tidak diawasi oleh siapa pun, termasuk pemerintah. Menjadi sebuah pertanyaan, apabila putusan yang dijatuhkan oleh sistem ODR dalam *marketplace* tidak memihak pada konsumen, kemana konsumen dapat mengadu? BPSK jawabannya. Permendagri tentang BPSK pasal 3 ayat (2) menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar badan peradilan umum dilaksanakan oleh BPSK. Dalam hal ini, konsumen juga meliputi konsumen yang bertransaksi lewat PMSE seperti *marketplace*. Maka dari itu, sebagai langkah awal, **BPSK harus menerapkan ODR.**

Dalam penyelesaian sengketa, pembaruan diterapkan dengan **memperluas forum arbitrase daring dengan penerapan AI dan sistem double blind-bidding.** Secara sederhana, *double blind-bidding* adalah suatu sistem perangkat lunak untuk memutus perselisihan

besaran ganti rugi antara kedua pihak (Miller & Jennings, 2007). Terbukti, platform yang menerapkan sistem *double blind bidding*, Cybersettle, telah menangani lebih dari 200.000 transaksi dan membantu lebih dari 4.000 pihak dalam menyelesaikan sengketa tanpa melewati pengadilan (Drake-Maurer, 1999). Tidak hanya itu, data menyatakan bahwa Cybersettle menyelesaikan sengketa dalam waktu kurang dari 5 (lima) menit dan menghemat lebih dari \$11 juta biaya penyelesaian gugatan kota New York (School of Law University of Missouri, 2020).

Dalam penyelesaian sengketa, sistem *double blind-bidding* akan dilaksanakan dengan dua pilihan: otomatisasi penuh atau dengan bantuan fasilitator. Kedua pihak akan memasukkan angka yang mereka tawarkan ke dalam sistem tanpa mengetahui angka satu sama lain. Sistem membandingkan angka-angka tersebut dan memutuskan angka kesepakatan secara otomatis ketika selisihnya kurang dari selisih yang telah ditetapkan. Namun, jika selisih angka tersebut terlalu besar, kedua pihak akan diberi kesempatan mengulang sebanyak 2 (dua) kali. Dalam opsi dengan bantuan fasilitator, kedua pihak dapat meminta saran kepada mediator atau AI berbasis *case-based learning* tentang angka penawaran ganti rugi sebelum memasukkannya ke dalam sistem. Kedua pilihan ini mampu membantu mekanisme arbitrase daring dengan memberikan perhitungan tentang besaran ganti rugi kedua pihak secara efektif dan efisien. Selain itu, penerapan AI juga dapat memberikan saran kepada kedua belah pihak tentang angka wajar yang dapat mereka tawarkan.

Penyelesaian sengketa dalam ODR juga dapat menggunakan dua sistem teknologi lain, yaitu pesan elektronik dan *video conference*, untuk menyelesaikan sengketa. Dalam mekanisme penyelesaian sengketa melalui pesan elektronik, kedua pihak memberikan penjelasan dan bukti dokumen kepada fasilitator, yang kemudian mengajukan pertanyaan dan memberikan keputusan/saran melalui pesan elektronik. Sementara itu, dalam mekanisme *video conference*, para pihak melakukan registrasi untuk dapat menggunakan sistem video conference BPSK. Sistem tersebut nantinya dapat mengidentifikasi para pihak dalam layar dan proses penyelesaian sengketa berlangsung seperti biasa. Contoh dari masing-masing mekanisme adalah Web Dispute untuk pesan

elektronik dan Can-win untuk *video conference* (Otoritas Jasa Keuangan, 2017).

### **Rancang Bangun ODR dengan AI dan Sistem *Double Blind Bidding* pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia**

Penerapan ODR yang dilengkapi dengan AI dan sistem *double blind bidding* dapat mempromosikan dan mengintegrasikan sistem ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien waktu dan biaya, minim ketimpangan relasi kuasa, berorientasi kepada konsumen, dan terpercaya. Untuk mewujudkan gagasan ini, harus ada langkah sinergis oleh seluruh organ negara dengan cara: **Pertama**, Kemendagri harus menambahkan peraturan lanjutan tentang ODR dalam Permendagri. Isi Permendagri mencakup pembentukan platform ODR, penilaian platform ODR, pihak-pihak yang terlibat dalam ODR, tata cara berperkara melalui ODR, basis data ODR, dan aspek kerahasiaan dan perlindungan data dalam ODR. Selain itu, Kemendagri juga harus memperbarui tugas dan wewenang BPSK serta tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan menambahkan mekanisme ODR dalam Permendagri. Selanjutnya teknis pelaksanaan dan integrasi akan diatur oleh BPSK dengan mengikuti skema Permendagri dalam peraturan lembaganya masing-masing.

Tata cara berperkara melalui ODR dimulai dari konsumen perseorangan yang merasa dirugikan atas transaksinya dalam PMSE melapor portal BPSK. Pelaku usaha akan diberitahukan oleh BPSK kemudian BPSK memulai proses penyelesaian sengketa dengan menerapkan mekanisme ODR yang telah diatur dalam Permendagri. Nantinya, penggunaan AI dapat memberikan saran kesepakatan kepada konsumen dan pelaku usaha sehingga menunjang tahapan diskusi kedua pihak. Selain itu, sistem *double blind bidding* yang secara otomatis memberikan perhitungan wajar juga akan menunjang proses penentuan kesepakatan besaran ganti rugi. Maka dari itu, kedua fitur ini dapat semakin memantapkan penerapan ODR.

**Kedua**, forum arbitrase daring yang menerapkan fitur AI dan sistem *double blind bidding* akan dirancang bersama-sama oleh Kominfo, BSSN, BPSK, Kemendagri, akademisi, praktisi, dan masyarakat. Selanjutnya Pemerintah RI akan meluncurkan *pilot program*. Setelah

terstandarisasi oleh BSN, Mendagri membuat surat keputusan untuk menunjuk BPSK yang berada di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi untuk melaksanakan uji coba implementasi ODR. Dalam waktu 6 (enam) bulan, ketua BPSK akan melaporkan hasil uji coba yang kemudian dievaluasi oleh Kemendagri dan Kominfo. Setelah evaluasi dilakukan, perbaikan dan pemantapan ODR akan dilaksanakan.

**Ketiga**, Pemerintah RI akan mengenalkan mekanisme ODR dalam menyelesaikan sengketa konsumen kepada masyarakat. Salah satu cara untuk mengenalkan ODR kepada masyarakat adalah melalui iklan di media televisi, Youtube, Tiktok, dan Instagram, serta portal resmi Kemendagri dan BPSK. Nantinya, masyarakat diharapkan akan memilih forum ODR dan mengevaluasi penerapannya agar sistem ODR semakin baik.

## KESIMPULAN

Di tengah ekonomi dunia yang bergerak ke arah ekonomi digital, manusia harus membuat suatu pembaharuan dalam menanggulangi sengketa-sengketa konsumen yang semakin mudah timbul. Untuk itu, dibutuhkan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien secara waktu dan biaya serta melindungi hak-hak konsumen. Hal tersebut dapat diwujudkan ODR dengan AI dan sistem *double blind bidding* pada BPSK karena **Pertama**, ODR mampu menembus batas-batas wilayah sehingga mampu menyelesaikan sengketa konsumen dalam PMSE dengan efisien dalam segi waktu dan biaya. **Kedua**, AI dan sistem *double blind bidding* secara efektif dapat melakukan perhitungan yang wajar sehingga memperkecil ketimpangan relasi kuasa dalam menyelesaikan sengketa. **Ketiga**, BPSK sebagai pihak yang wajib menerapkan ODR dapat menciptakan putusan yang lebih berorientasi kepada konsumen. **Keempat**, BPSK memiliki pengawas yang juga menjadi mekanisme kontrol dalam penerapan ODR. **Atas penjabaran tersebut, gagasan rancang bangun ODR pada BPSK sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen pada PMSE di Indonesia layak diterapkan.**

## REFERENSI

- APEC Economic Committee. (2023). *Study on Best Practices in Using ODR*. Singapore: the Asia-Pacific Economic Cooperation Secretariat.
- Arafah, K. N. (2018). *Penyelesaian sengketa e-commerce melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam)* (Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah: Jakarta.
- Drake-Maurer, D. (1999). settle claims online. *Sacramento Business Journal*.
- Heriani, F. N. (2019, April 29). *Masuki Era Digital, BPSK Diminta Anut Konsep Online Dispute*. Retrieved from Hukum Online Pro: <https://www.hukumonline.com/berita/a/masuki-era-digital--bpsk-diminta-anut-konsep-online-dispute-1t5cc6dc7773336>
- Herniati, & Hartini, S. I. (2019). *Sengketa Bisnis dan Proses Penyelesaiannya Melalui Jalur Non Ligitimasi*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Kementerian Perdagangan. (2023, Januari 11). *Kemendag Layani Lebih Dari 7 Ribu Konsumen Sepanjang 2022*. Retrieved from kemendag.go.id: <https://www.kemendag.go.id/index.php/berita/siaran-pers/kemendag-layani-lebih-dari-7-ribu-konsumen-sepanjang-2022>
- Lidwina, A. (2021, Juni 04). *Penggunaan E-Commerce Indonesia Tertinggi di Dunia*. (databoks) Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia>
- MexLaw. (2023, April 20). *What You Should Know About Consumer Rights in Mexico*. Retrieved from Mexlaw: <https://mexlaw.com/know-consumer-rights-mexico/>.
- Miller, D., & Jennings, M. (2007). At The Forefront of Odr: Recent Developments at The Aaa. *Dispute Resolution Journal*, 62(1). Retrieved from <https://arbitrationlaw.com/library/forefront-odr-recent-developments-aaa-dispute-resolution-journal-vol-62-no-1>
- Muthiah, A. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa*

- Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR)*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Pujiono, & Sulistianingsih, D. (2023). Penggunaan Online Dispute Resolution (Odr) Pada Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase Di Indonesia. *Hukum dan Politik dalam Berbagai Perspektif*, 1(1). doi:<https://doi.org/10.15294/hp.v1i1.105>
- Pusat Kajian Hukum Bisnis. (2021, Juli 07). *Pola Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Transaksi Elektronik*. Retrieved from Fakultas Hukum Universitas Airlangga: <https://fh.unair.ac.id/hukum-bisnis/pola-penyelesaian-sengketa-konsumen-transaksi-elektronik/>
- Sadya, S. (2022, September 22). *Ini Sederet Alasan Konsumen Makin Giat Belanja Online*. Retrieved from DataIndonesia.id: <https://dataindonesia.id/digital/detail/tetap-belanja-online-meski-pandemi-mereda-ini-alasannya>
- Sandi, F. (2020, September 03). *Ternyata Konsumen di RI Malas Komplain, Ini Penyebabnya*. Retrieved from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200903174345-4-184252/ternyata-konsumen-di-ri-malas-komplain-ini-penyebabnya#:~:text=Alasan%20yang%20dikemukakan%20konsumen%20terkait,sungkan%27%20dan%20kasihan%20kepada%20penjual.>
- School of Law University of Missouri. (2020, September 09). *Online Dispute Resolution: Introduction*. Retrieved from School of Law University of Missouri: <https://libraryguides.missouri.edu/c.php?g=557240>
- Thompson, C. (2004). Negotiating on the Internet gets lawyers' egos out of the way. *legal affairs*. Retrieved from [https://www.legalaffairs.org/issues/May-June-2004/scene\\_thompson\\_mayjun04.msp](https://www.legalaffairs.org/issues/May-June-2004/scene_thompson_mayjun04.msp)