

Online Dispute Resolution Sebagai Solusi Sengketa E-Commerce

Laelatus Syahna F.A, Soesi Idayanti, Erwin Aditya Pratama
Universitas Pancasakti Tegal, Indonesia
Email: Laelatuspipit9211@gmail.com, Soesi.idayanti@gmail.com
Erwinadityapratamash@gmail.com

Abstrak

Intensitas masyarakat Indonesia dalam bertransaksi melalui internet mengalami kenaikan sejak pandemi Covid-19. Timbulnya sengketa elektronik diharapkan mampu diselesaikan secara online juga dengan itu ditawarkannya alternatif penyelesaian sengketa melalui Online Dispute Resolution (ODR). Penyelesaian sengketa melalui ODR sangat memiliki peluang yang besar untuk dapat dilaksanakan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mekanisme pengaturan online dispute resolution dalam penyelesaian sengketa e-commerce, dan untuk mengkaji solusi penerapan online dispute resolution dalam penyelesaian sengketa e-commerce. Jenis penelitian menggunakan penelitian kepustakaan dengan pendekatan penelitian hukum normatif. Analisis data yang digunakan adalah analisa data kualitatif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa mekanisme pengaturan ODR harus mengadopsi regulasi yang ada pada UU AAPS, PP E-Commerce, UU ITE, dan adapun UU Perdagangan, Perlu adanya perubahan dari UU AAPS dengan menambahkan pengaturan yang berkaitan serta relevan dengan penerapan ODR adapun Lembaga alternatif penyelesaian sengketa yaitu BANI seharusnya dimanfaatkan agar ODR dapat terakomodasi. ODR dapat memberikan solusi dalam sengketa perdagangan e-commerce, ODR ini merupakan hasil interaksi antara teknologi informasi, komunikasi, mekanisme sengketa alternatif, yang sering digunakan oleh konsumen dan pelaku bisnis untuk menyelesaikan sengketa akibat transaksi perdagangan komersial.

Kata Kunci: *Online Dispute Resolution, Alternatif Penyelesaian Sengketa, E-Commerce*

Abstract

The intensity of Indonesian people in transacting via the internet has increased since the Covid-19 pandemic. The emergence of electronic disputes is expected to be resolved online as well, thus offering alternative dispute resolution through Online Dispute Resolution (ODR).

Dispute resolution through ODR has a great opportunity to be implemented in Indonesia. This research aims to examine the regulatory mechanism of online dispute resolution in e-commerce dispute resolution, and to examine the solution to the implementation of online dispute resolution in e-commerce dispute resolution. This type of research uses library research with a normative legal research approach. The data analysis used is qualitative data analysis. The results of the study concluded that the ODR regulatory mechanism must adopt the existing regulations in the AAPS Law, PP E-Commerce, ITE Law, and the Trade Law, There needs to be changes from the AAPS Law by adding arrangements that are related and relevant to the application of ODR as well as alternative dispute resolution institutions, namely BANI, should be utilized so that ODR can be accommodated. ODR can provide solutions in e-commerce trade disputes, ODR is the result of the interaction between information and communication technology and alternative dispute mechanisms, which are often used by consumers and businesses to resolve disputes resulting from commercial trade transactions.

Keywords: *Online Dispute Resolution, Alternative Dispute Resolution, E-Commerce*

Pendahuluan

Risiko terjadinya sengketa *e-commerce* memerlukan adanya metode penyelesaian sengketa yang efisien serta hemat biaya. *Online Dispute Resolution* (ODR) atau Metode Penyelesaian Sengketa *Online* dibuat sebagai solusi penyelesaian konflik yang terjadi. ODR adalah pengembangan *online* implementasi mekanisme dari *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau Alternatif Penyelesaian sengketa. Tersedia berbagai fitur pada ODR mulai dari penggunaan konferensi video, *email*, fitur obrolan, sistem otomatis, hingga kombinasi dari fitur-fitur tersebut. Penyelesaian sengketa ini meliputi penyelesaian *online*, mediasi *online*, negosiasi *online*, dan adapun arbitrase *online*.

Regulasi yang dimiliki Indonesia dalam mendukung *Online Dispute Resolution* (ODR) ada pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 mengenai Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa atau sering dikenal dengan 'UU AAPS' juga terdapat pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang sekarang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, atau yang disebut sebagai 'UU ITE', Adapun Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan atau disebut 'UU Perdagangan', serta pengaturannya pada Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik atau biasa disebut 'PP *E-Commerce*'.

Intensitas masyarakat Indonesia dalam bertransaksi melalui internet mengalami kenaikan sejak pandemi Covid-19 (Muharom & Aravik, 2020). Statistik BPS, ekonomi digital Indonesia diprediksi mencapai 70 miliar dolar Amerika atau 997 triliun rupiah pada 2021 di sektor infokom (Hardianti, et.al, 2022). Tingginya jumlah transaksi membuat terjadinya pula peningkatan potensi terjadinya sengketa baik *Business to Business* (B2B) ataupun *Business to Consumer* (B2C). sengketa yang timbul mengakibatkan kerugian yang dialami dan dapat menimbulkan gugatan dari pihak yang dirugikan. Kemudian untuk mengajukan gugatan melalui litigasi atau pengadilan akan membutuhkan waktu yang lama dan menyebabkan ketidakpastian bagi para pihak yang bersengketa. Timbulnya sengketa elektronik diharapkan mampu diselesaikan secara *online* juga dengan itu ditawarkannya alternatif penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution* (ODR).

Best Practices Online dispute Resolution pada beberapa Negara dapat dijadikan sebagai rujukan Indonesia untuk meningkatkan integritas pengaturan ODR seperti yang dilakukan, China, Britania Raya, Brasil, serta Uni Eropa. Implementasi dari beberapa Negara tersebut dapat dijadikan pelajaran sebelum Indonesia mengembangkan ODR lintas batas dalam rangka kolaborasi regional ASEAN (Hoi, 2022). Pada tingkat regional, ODR menjadi *outcome* dalam ASAPCP (*ASEAN Strategic Action Plan For Consumer Protection*) pada tahun 2016-2025. Adanya *action plan* ini menunjukkan bahwa *e-commerce* membutuhkan penyelesaian sengketa yang berfungsi secara *online*, hal ini mendorong berbagai Negara untuk mengembangkan sistem ODR serta mengembangkan jejaring ODR ASEAN, dan memunculkan *cross border mechanism* atau mekanisme lintas batas terkait dengan pengaduan serta investigasi (Aziz & Hidayat, 2020).

Penerapan dan pemanfaatan metode ODR telah dilakukan oleh beberapa negara dengan menggunakan UNCITRAL *Technical Notes on ODR* sebagai implementasi penerapan ODR, Adapun bahwa Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) telah menambahkan opsi

penyelesaian sengketa *online*. Ketua Dewan Pengurus BANI menandatangani Keputusan (SK) Nomor 20.015/V.SK-BANI/HU tentang Peraturan dan Tata Cara Administrasi Arbitrase Secara Elektronik, yang memungkinkan pertemuan dan sidang Majelis Arbitrase atau Arbiter berlangsung kapanpun dan dimanapun termasuk secara daring, UU AAPS digunakan oleh BANI sebagai landasan pelaksanaan ODR.

Melihat peningkatan pada situasi *e-commerce*, serta meningkatnya pula potensi terjadinya sengketa penulis tertarik dengan konsep perkembangan *Online Dispute Resolution* Serta potensi pengaturannya dan implementasi di Indonesia yang dapat mendorong sebagai regulasi dalam menyelesaikan sengketa *e-commerce* yang marak terjadi di Indonesia. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Online Dispute Resolution Sebagai Solusi Sengketa E-Commerce, serta terdapat beberapa rumusan masalah, diantaranya; Bagaimanakah mekanisme pengaturan *online dispute resolution* dalam penyelesaian sengketa *e-commerce*?; Bagaimanakah solusi penerapan *online dispute resolution* dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* ?

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan (*library research*) (Hamzani, 2020). Data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, serta hasil penelitian terdahulu dari, Indira Ashari, (2021), tentang “Pengaturan *Online Dispute Resolution* (ODR) Sebagai Metode Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce di Indonesia” serta, M. Renaldy A.W. Sitepu, (2021), tentang “Penyelesaian Sengketa Informasi Publik *Melalui Online Dispute Resolution*” dan, Handy Wicaksono, (2020), “*The Possible Mechanisms Of Online Dispute Resolution For E-Commerce Consumer Dispute In Indonesia : Lessons Learned From European Union Law*”.

Jenis pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian pada asas-asas hukum, sistematika hukum serta penelitian pada sinkronisasi hukum (Soekanto, Sri Mahmudji, 2001). Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan data sekunder. Data sekunder merupakan data maupun bahan hukum yang terdiri dari pendapat ahli, dokumen-dokumen pendukung lainnya, hasil

penelitian hukum yang sudah pernah ada ataupun pernah diteliti, serta lain sebagainya (Fuady, 2018). Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu melalui penelitian secara *offline* serta *online*. Penelusuran kepustakaan secara *offline* yaitu kegiatan mencari sumber pustaka pada tempat penyimpanan data. Sedangkan penelitian secara *online* merupakan pencarian sumber pustaka pada dunia maya melalui daring. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Analisis data kualitatif yaitu dengan menjelaskan dan menjabarkan bahan hukum yang diperoleh dari norma serta kaidah hukum yang relevan dengan pokok permasalahan

Hasil dan Pembahasan

1. Mekanisme Pengaturan *Online Dispute Resolution* dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce

Mekanisme Pengaturan yang dimiliki Indonesia dalam mendukung *Online Dispute Resolution* (ODR) ada pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 mengenai Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa atau sering dikenal dengan 'UU AAPS' juga terdapat pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang sekarang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, atau yang disebut sebagai 'UU ITE', Adapun Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan atau disebut 'UU Perdagangan'. serta pengaturannya pada Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik atau biasa disebut 'PP E-Commerce',

Regulasi-regulasi tersebut diatas dapat dijadikan acuan, seperti konsep ODR dalam UU AAPS, pada pasal 1 ayat 10 UU AAPS, pasal tersebut mengatur mengenai pola-pola penyelesaian sengketa di luar pengadilan sesuai dengan modernisasi dari perkembangan zaman, pola-pola yang diatur dalam pasal tersebut diantaranya konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, penilaian ahli, dan arbitrase, macam-macam penyelesaian sengketa tersebut dapat

memberikan peluang bagi pihak yang mempunyai sengketa untuk dapat menyelesaikan sengketanya, macam-macam penyelesaian sengketa tersebut juga memberikan peluang dengan adanya alternatif penyelesaian sengketa secara daring atau *online*.

ODR juga dapat diwujudkan dengan peraturan yang ada dalam UU ITE, yaitu pasal 18 ayat (1) yang menerangkan bahwa transaksi elektronik yang ada pada suatu kontrak elektronik mengikat para pihak. Hal inipun memungkinkan terjadinya suatu sengketa hukum yang akan terjadi dalam suatu perjanjian elektronik. Maka pada pasal 18 ayat (2) berbunyi bahwa para pihak memiliki wewenang dalam memilih hukum yang berlaku. Tetapi ketika para pihak tidak menggunakan wewenang dalam pemilihan hukum dalam transaksi internasional, maka hukum yang digunakan berdasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional.

Pasal 18 ayat (4) juga menyebutkan bahwa para pihak memiliki wewenang dalam menetapkan forum pengadilan, arbitrase, maupun lembaga penyelesaian yang berkaitan dengan transaksi internasional yang dibuatnya, dalam pasal 18 ayat (5) diperjelas dengan menerangkan bahwa jika sengketa yang melintasi batas negara terjadi maka dapat digunakannya sarana arbitrase internasional, maka metode yang tepat untuk digunakan dalam penyelesaian sengketa adalah dengan metode ODR, karena ketika menggunakan hukum perdata internasional menurut penulis hal itu dinilai tidak efisien.

Indonesia juga dinilai mendukung pemberlakuan ODR, hal ini didasari dengan regulasi yang ada pada UU ITE pasal 41 ayat (1) yang menjelaskan bahwa masyarakat memiliki peran dalam peningkatan pemanfaatan teknologi dengan diselenggarakannya lembaga yang dibentuk oleh masyarakat seperti yang dijelaskan pada pasal 41 ayat (2), Adapun pada pasal 41 ayat (3) menjelaskan bahwa lembaga tersebut dapat memiliki fungsi konsultasi dan mediasi hal ini terbukti bahwa regulasi tersebut mendukung masyarakat dalam pembentukan ODR sebagai lembaga di bidang teknologi informasi dan transaksi elektronik yang memiliki fungsi konsultasi dan mediasi serta ditambah dengan fungsi arbitrase secara *online*.

Regulasi pada UU Perdagangan juga memiliki konsep dalam mewujudkan ODR, yaitu pada pasal 65 ayat (5) menjelaskan bahwa para pihak yang terlibat sengketa transaksi dagang dengan sistem elektronik memiliki kebebasan dalam memilih lembaga guna menyelesaikan sengketa baik melalui pengadilan maupun melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya,

hal ini dapat memungkinkan pemberlakuan ODR sebagai metode alternatif penyelesaian sengketa elektronik yang berhubungan dengan aktivitas *online*.

PP *E-commerce* juga dapat menjadi acuan yaitu Pasal 29, Pasal tersebut diatas menerangkan bahwa bukti transaksi PMSE dapat digunakan sebagai alat bukti, hal ini diartikan bahwa saat kita melakukan transaksi jual beli, alat bukti berupa nota pembelian atau transaksi pembayaran, serta percakapan di *platform marketplace*, percakapan di *whatsapp*, dapat dijadikan alat bukti elektronik ketika sengketa terjadi dan dapat diterima dipengadilan karena sudah dijamin baik dalam UU ITE maupun PP tersebut.

Pasal 29 juga membahas mengenai alat bukti berupa tanda tangan sebagai salah satu kelengkapan syarat sahnya sebuah perjanjian yaitu tanda tangan elektronik, arti tanda tangan elektronik dalam pasal ini adalah bukan tanda tangan yang di *scan* tetapi tanda tangan elektronik adalah tanda tangan yang memang dibuat secara elektronik, contohnya adalah kode *Quick Response* (QR) atau logo tertentu yang memiliki keterangan sebagai tanda tangan elektronik, maka itu adalah tanda tangan elektronik yang sah berdasarkan hukum.

Pasal lain dalam PP *E-Commerce* dapat membantu dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan ODR terkait dengan *e-commerce* di Indonesia yaitu pada Pasal 72, Pasal ini menjelaskan bahwa sengketa yang terjadi pada perdagangan melalui sistem elektronik dalam hal ini *e-commerce* dapat diselenggarakan secara elektronik sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Penerapan ODR di Indonesia memerlukan beberapa hal yang harus diperhatikan di antaranya:

1. Membentuk suatu peraturan atau regulasi;
2. Kompetensi absolut dari mekanisme ODR;
3. Pengembangan peraturan ADR yang telah ada;
4. Berkolaborasi dengan lembaga peradilan yang relevan;
5. Eksekusi.

Regulasi atau peraturan undang-undang dinilai sebagai bentuk ideal atas mekanisme pengaturan ODR di Indonesia. Dalam hal pengaturan ODR, tidak perlu dibuat pengaturan khusus, tetapi bisa digabungkan dengan UU AAPS. Dimaksudkan yaitu, perlu adanya perubahan dari UU AAPS dengan menambahkan pengaturan yang berkaitan serta relevan dengan penerapan ODR. Penambahan UU AAPS dapat mencakup di antaranya penyelesaian sengketa secara arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa lainnya yang menggunakan metode atau dilakukan secara *online*, adapun pengembangan hukum acara masuk kedalamnya.

Perubahan UU AAPS maupun diterbitkannya peraturan baru dimungkinkan lembaga arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa yang menggunakan ODR dapat memperluas cakupan sengketa seperti *e-commerce*. Perluasan cakupan ini dapat mengadopsi kebijakan lembaga terkait yaitu PP *E-Commerce*. Peraturan acara pada UU AAPS dan peraturan lembaga ketentuannya masih relevan digunakan. Tetapi masih diperlukannya ketentuan perubahan yang nantinya bias mengadopsi perkembangan ODR yang meliputi:

1. Regulasi variasi fitur teknologi yang diatur guna penyelesaian sengketa. Fitur-fitur tersebut dapat bersifat *synchronous* yang artinya sinyal yang dikirim serta diterima dengan waktu tertentu. Dengan demikian pengirim dan penerima menggunakan siklus jam yang sama dan tahu persis kapan sinyal dikirim dan diterima. Fitur ini di antaranya: video, audio, teks, *chatting*, ataupun *google document* yang nantinya dapat disunting secara bersama dari jarak jauh. Adapun fitur yang bersifat *asynchronous* yang artinya objek serta peristiwa yang terkait tetapi tidak terkoordinasi dalam waktu, tidak juga terjadi pada interval yang ditentukan, serta tidak tergantung satu sama lain dari saat memulai atau akan menyelesaikannya (Delonay, 2022). Fitur ini di antaranya: forum diskusi *online* serta *email*. Fitur-fitur ini nantinya dapat disesuaikan dengan karakter lembaga-lembaga yang terkait penyelesaian sengketa.
2. Regulasi mekanisme acara secara *online* yang berkaitan dengan pendaftaran sengketa, pemanggilan pihak yang bersengketa, pelaksanaan persidangan, diskusi dengan mediator ataupun arbiter, putusan, sampai dengan eksekusi, serta diperlukannya perpindahan penggunaan fitur bagi setiap pihak yang bersengketa dari model

synchronous menjadi model *asynchronous* maupun perpindahan model dengan cara sebaliknya, tetapi tetap berpedoman pada alur prosedur yang telah diberlakukan.

3. Regulasi mengenai keamanan data serta perlindungan data pribadi dari pihak yang bersengketa. Dengan hal ini penyelenggara ADR dengan menggunakan mekanisme ODR harus mengadopsi regulasi yang ada pada UU ITE, PP E-Commerce, dan adapun Peraturan Menkominfo Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan data Pribadi dalam Sistem Elektronik yang berkaitan dengan keamanan data serta perlindungan data pribadi.

Online Dispute Resolution atau juga disebut dengan ODR adalah implementasi perkembangan dunia digital dari *Alternatif Dispute Resolution* atau lebih dikenal dengan ADR yang memanfaatkan teknologi. Mengacu pada peraturan perundangan di Indonesia, ADR memiliki berbagai jenis di antaranya, konsultasi, mediasi, negosiasi, konsiliasi, penilaian ahli, dan arbitrase. Adapun jenis-jenis model penyelesaian sengketa melalui ODR, yaitu di antaranya seperti:

1. *Automated Cyber Negotiation (Artificial Intelligence Court)*

Platform ODR yang menggunakan *software* dari *Artificial Intelligence* atau AI, yang secara otomatis akan dapat mencocokkan permintaan pelapor dengan pihak yang dilaporkan guna mencapai sebuah kesepakatan, putusan perkara diputuskan dengan bantuan kecerdasan buatan atau AI, AI ini sudah deprogram sedemikian rupa dengan berbagai algoritma untuk dapat mengetahui ketentuan hukum yang ada di dunia. Penggunaan *artificial intelligence* dengan mekanisme penyelesaian otomatis, contohnya *blind bidding/ blind negotiation* fitur ODR yang digunakan oleh *Cybersettle* dan *modria*, *chargerback* fitur yang digunakan oleh *Paypal*, maupun pengambilan keputusan yang menggunakan algoritma, fitur ini digunakan *ODR Adjusted Winner*.

2. *Non-Automated with Facilitator*

Sistem ini tidak hanya menggunakan *software* tetapi juga menggunakan fasilitator seperti mediator ataupun negosiator. System ini dinilai lebih mempunyai nilai keadilan dikarenakan masih dapat dimusyawarahkan dengan fasilitator, berbeda dengan system yang menggunakan AI dimana semua keputusan berdasarkan algoritma dari AI itu sendiri.

3. *Online Teknologi Forum*

Sistem penyelesaian sengketa dengan metode ODR ini bergantung dengan penggunaan fitur teknologi, penggunaan *audio conference*, *video conference* digunakan sebagai relasi mekanisme penyelesaian sengketa melalui pertemuan tatap muka secara virtual, contohnya Concilianet meksiko yang juga menggunakan *Virtual Courtroom*. Penggunaan fitur *email*, *feedback system*, fitur *chatting*, tidak memerlukan pertemuan tatap muka secara fisik maupun virtual, contohnya *eBay* dengan *SquareTrade*.

ODR dinilai menawarkan sistem elektronik yang komprehensif, standar bagi sistem ODR wajib menyediakan layanan penyelesaian sengketa dengan menggunakan perangkat yang dilengkapi dengan fitur yang bervariasi sehingga pihak yang bersengketa atau yang disebut sebagai pengguna atau *user* dapat bebas memilih metode yang akan digunakan. Berbagai fitur diharuskan terkoneksi satu sama lain dengan setiap alur proses dimulai dari awal permohonan ataupun pendaftaran, pemanggilan, persidangan, pembuktian, putusan, sampai dengan eksekusi putusan.

Fitur ODR yang terkoneksi satu sama lain dapat memudahkan para *user* untuk memilih metode serta fitur yang nyaman digunakan dan para *user* pun dapat mengubah fitur kapanpun, seperti ketika awalnya menggunakan fitur email untuk membalas argumentasi diubah menjadi fitur *chatting* ataupun diubah ke fitur *video conference*, saat penggunaannya pun wajib merekam aktifitas dengan fitur *recorder*, *user* juga harus selalu terhubung dalam setiap proses penyelesaian sengketa sampai dengan eksekusi putusan.

Website serta aplikasi telepon genggam fasilitator ODR digunakan sebagai pintu utama untuk pendaftaran ataupun permohonan sengketa, disediakan pula formulir *online* guna pendaftaran sengketa yang menginformasikan prosedur, tata cara, biaya, pilihan metode

layanan sengketa, pilihan mediator ataupun arbiter, serta menginformasikan kebijakan privasi, dan ketentuan lain terkait penyelesaian sengketa.

Proses persidangan dengan metode ODR berdasarkan dengan teknologi pada tiap ODR, contohnya dengan memakai satu fitur maupun dengan fitur kombinasi. Adapun saat pengambilan keputusan, fitur memiliki peran saat proses keputusan, seperti penggunaan putusan, untuk hal eksekusi, putusan dengan metode ODR dengan menggunakan layanan mediasi maupun negosiasi kekuatan hukumnya tidak mengikat, pelaksanaan putusan diserahkan kembali kepada pihak-pihak terkait. Namun sebaliknya, layanan arbitrase justru kekuatan hukumnya bersifat mengikat, untuk putusannya juga harus melalui pengadilan.

Eksekusi putusan ODR mempunyai alternatif cara yang efektif yaitu dengan digunakannya metode *chargerbacks* yang penerapannya telah dilakukan oleh penerbit kartu kredit seperti bank, Visa, dan juga MasterCard. *Chargerbacks* adalah cara yang berguna untuk membalikan transaksi yang menggunakan kartu kredit ataupun debit saat pelanggaran terjadi dan penggunaan yang tidak sesuai dengan perjanjian kontrak. Penggunaan metode ini untuk menolak penggunaan transaksi oleh penerbit kartu kredit ataupun debit kepada pihak yang terkena eksekusi atau dinyatakan kalah. Metode inilah yang nantinya dapat diterapkan serta dikembangkan lagi di Indonesia melalui ADR dengan cangkupan eksekusi di lembaga Indonesia.

ODR dapat dijadikan alternatif dari penyelesaian sengketa yang dinilai efektif dan efisien. Indonesia mempunyai BANI yang memiliki fungsional untuk arbitase. Tetapi masih banyak tugas yang harus dilengkapi sebelum membuat sistem penyelesaian sengketa secara *online*, hal tersebut dapat dilakukan dengan mengadopsi beberapa aturan dari lembaga AAA yang berada di Amerika mengenai arbitrase prosedural *online*, kesediaan arbiter/mediator, tersedianya situs *website* pendukung yang berisi tata cara arbitrase, jangka waktu yang efisien, dan terutama bagaimana cara menyelesaikan sengketa.

2. Solusi Penerapan *Online Dispute Resolution* dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce

Online Dispute Resolution atau ODR dapat memberikan solusi dalam sengketa perdagangan e-commerce, ODR ini merupakan hasil interaksi antara teknologi informasi dan komunikasi dan mekanisme sengketa alternatif, yang sering digunakan oleh konsumen dan pelaku bisnis untuk menyelesaikan sengketa akibat transaksi perdagangan komersial. Oleh karena itu, menyelesaikan konflik melalui ODR adalah jenis penyelesaian sengketa alternatif yang eksklusif. Selain itu, perselisihan yang melibatkan kegiatan perdagangan bisnis internasional, terutama yang bernilai kecil, merupakan kasus yang sangat baik untuk menggunakan metode ODR ini.

ODR menawarkan layanan untuk penyelesaian sengketa alternatif dalam format apa pun di mana prosedurnya dapat diselesaikan secara *online*. Penyelesaian masalah atau perselisihan yang disebabkan oleh aktivitas *e-commerce*, seperti perselisihan *e-contract*, adalah tujuan lain dari ODR, salah satu teknik penyelesaian sengketa mutakhir. Metode penyelesaian sengketa dengan ODR sangat diminati tentunya oleh para pelaku dan pihak yang terlibat dalam kegiatan *e-commerce* hal ini seperti yang diketahui bahwa prosedur penyelesaiannya sangat cepat, efektif dan efisien.

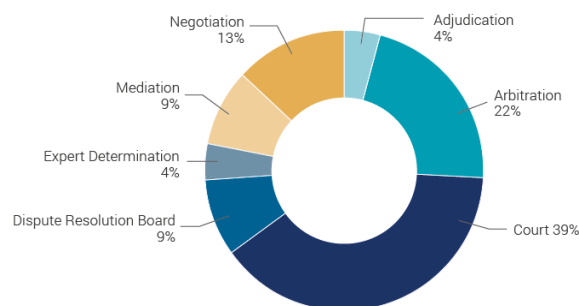
Mekanisme *online dispute resolution* atau ODR bebas menentukan dan menggunakan pilihan hukum, serta kegunaannya yang efektif dan efisien dibandingkan dengan penyelesaian sengketa yang dilakukan secara konvensional, terutama masalah biaya yang dinilai jauh lebih mahal saat proses litigasi dapat diminimalisir. ODR atau penyelesaian sengketa dengan cara online memiliki kesamaan dengan ADR atau alternatif penyelesaian sengketa, namun yang membedakan adalah tata cara pelaksanaannya, ODR dilakukan secara *online* mulai dari pendaftaran perkara atau sengketa, pemilihan arbiter/mediator, dibuatnya putusan, penyerahan dokumen, musyawarah dengan arbiter/mediator, sampai dengan pengumuman putusan.

Pilihan hukum ada banyak yang berbeda dan yang tersedia, termasuk litigasi (pengadilan) dan non-litigasi (di luar pengadilan), untuk mengatasi banyak masalah yang muncul di sektor bisnis, Namun demikian, ketika mengelola masalah komersial, upaya untuk

menyelesaikan sengketa melalui litigasi terkadang dipandang tidak professional terutama sengketa internasional. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa keputusan pengadilan yang dibuat melalui proses litigasi sering kali hanya bersifat sementara yaitu para pihak masih bisa mengajukan banding dan kasasi, lambat untuk diselesaikan, mahal, dan tidak dapat menyelesaikan semua sengketa. Putusan pengadilan juga sering memakan waktu lama dan sulit diperoleh.

Data persentase dari *Global Infrastructure Hub* dimana data sampel yang diambil dari berbagai kawasan benua seperti Africa, East Asia, Europe, Latin America, North Asia, South Asia, adapun Southeast Asia dimana Indonesia menjadi bagian benua tersebut, menunjukkan bahwa masyarakat cenderung lebih berminat menggunakan jalur penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau *alternative dispute resolution*, berikut gambar persentase data dalam menggunakan metode penyelesaian sengketa.

Gambar. Persentase Minat Penggunaan Jalur Penyelesaian Sengketa



Sumber : Global Infrastructure Hub (Disputes Data) (Monica, 2022)

Data diatas menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa melalui litigasi (*court*) memiliki persentase 39%, jumlah tersebut lebih sedikit jika dibandingkan dengan penyelesaian sengketa non litigasi atau alternatif penyelesaian sengketa, *arbitration* 22%, *negotiation* 13%, *mediation* 9%, *adjudication* 4% dimana masing- masing persentasenya jika dijumlahlah mengungguli penyelesaian sengketa litigasi yaitu sebesar 48%.

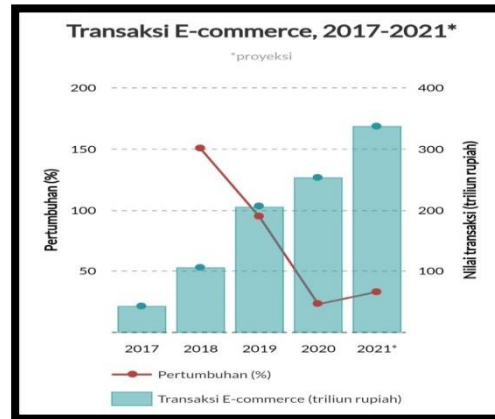
Data tersebut menunjukkan bahwa proses litigasi dipandang sebagai tempat yang tidak efektif dan tidak efisien untuk menyelesaikan konflik karena mahal, tidak responsif, dan sering kali mengakibatkan permusuhan antara pihak-pihak yang bertikai. Sebaliknya, proses penyelesaian *non-litigasi* menghasilkan lebih banyak kesepakatan yang merupakan "*win-win solution*" bagi para pihak, dijamin kerahasiaannya, meminimalkan penundaan yang disebabkan oleh masalah prosedural dan administratif, serta menyelesaikan masalah secara menyeluruh dan kooperatif.

E-commerce diciptakan untuk menghilangkan tantangan yang terkait dengan transaksi komersial tradisional, oleh karena itu tidak diantisipasi bahwa perselisihan dapat diselesaikan melalui proses litigasi karena hal itu hanya membuang waktu dan uang. Dalam dunia bisnis saat ini, para pihak jarang meminta agar perselisihan diselesaikan melalui litigasi. Jika penyelesaian akhirnya dicapai melalui sistem litigasi, itu hanya akan dilakukan sebagai upaya terakhir (*ultimatum remedium*) ketika semua opsi sebelumnya gagal dalam membuahkan hasil. Dari hal tersebut dibutuhkan suatu sistem yang tepat, efektif, dan efisien, maka dalam dunia bisnis modern diselenggarakannya metode *Online Dispute Resolution* yang digunakan sebagai penyelesaian dalam sengketa modern.

Peningkatan *e-commerce* yang terjadi di Indonesia serta kerangka pengaturan dan kelembagaan yang dimiliki ADR, dapat menjadi sarana terwujudnya ODR di Indonesia sebagai solusi dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, hal ini menunjukkan respon positif untuk peluang dalam penerapan ODR, diantaranya sebagai berikut:

1. Melihat dari statistik, yang mana kegiatan *e-commerce* di Indonesia terjadi lumayan besar, Intensitas masyarakat Indonesia dalam bertransaksi melalui internet mengalami kenaikan sejak pandemi Covid-19. Statistik menurut Badan Pusat Statistik (BPS), ekonomi digital Indonesia diprediksi mencapai 70 miliar dolar Amerika atau 997 triliun rupiah pada 2021 di sektor infokom.

Gambar. Statistik Transaksi *E-Commerce* di Indonesia



Sumber : Bank Indonesia (Lokadata) (Irwanto, 2022)

Perkiraan ekonomi ini didasarkan pada *Gross Merchandise Value* (GMV) kontribusi dari empat sub-sektor: *e-commerce* (69,36%), *ride-hailing* (transportasi dan makanan) (10,40%), perjalanan *online* (7,51%), dan media *online* (12,72%), dengan sub-sektor *e-commerce* memberikan kontribusi terbesar. Nilai transaksi *e-commerce* Indonesia meningkat signifikan setiap tahunnya. Tidak hanya di masa pandemi, tetapi juga di tahun-tahun berikutnya, *e-commerce* memiliki kemampuan untuk mendukung perekonomian Indonesia. Kenaikan ini jelas menunjukkan adanya potensi terjadinya sengketa dari transaksi terkait.

2. Melihat dari implementasi di dunia, dunia dalam menggunakan teknologi informasi tanpa batas hal ini mendukung transaksi lintas batas. Apalagi saat ini perusahaan-perusahaan *e-commerce startup* mulai bermunculan hal inipun merupakan bentuk memfasilitasi transaksi *marketplace company* pada *e-commerce*. Dengan hal tersebut koneksitas bagi penjual dan pembeli dapat terbangun dalam bertransaksi dengan cara *cross border* ataupun lintas batas.
3. Melihat dari *support regional*, pada tingkat regional, ODR menjadi *outcome* dalam ASAPCP (*ASEAN Strategic Action Plan For Consumer Protection*) pada tahun 2016-2025. Adanya *action plan* ini menunjukkan bahwa *e-commerce* membutuhkan penyelesaian

sengketa yang berfungsi secara *online*, hal ini mendorong berbagai Negara untuk mengembangkan sistem ODR serta mengembangkan jejaring ODR ASEAN, dan memunculkan *cross border mechanism* atau mekanisme lintas batas terkait dengan pengaduan serta investigasi.

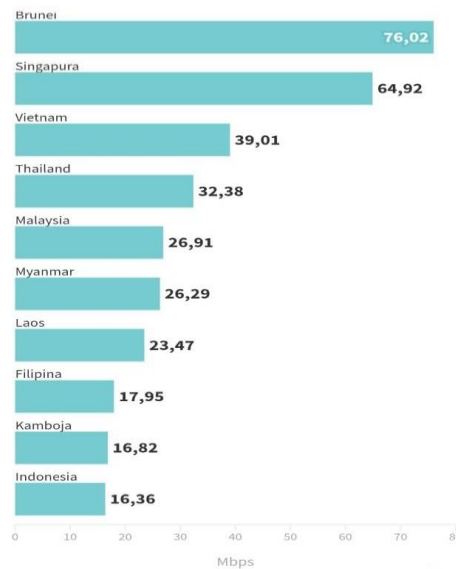
4. Melihat dari dukungan regulasi, dengan adanya UU AAPS, UU ITE, PP *E-Commerce*, dan peraturan perundangan yang berkaitan, hal ini menjadi angin segar dalam dibentuknya ODR di Indonesia.

Regulasi-regulasi tersebut dapat membantu dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan ODR terkait dengan *e-commerce* di Indonesia. Peluang dalam mewujudkan ODR tersebut juga memunculkan tantangan yang teridentifikasi di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Segi teknologi, aksesibilitas, dan jangkauan. Penggunaan teknologi informasi di Indonesia, negara kepulauan yang cukup besar, masih dibatasi oleh geografi atau teritorialitas, terutama dalam hal akses internet dan biaya teknologi informasi bagi penduduk Indonesia. Pada Januari 2022, Indonesia menempati posisi ke 117 dari 182 negara. Skor indeks koneksi internet *mobile* Indonesia adalah 16,36 Mbps. Angka ini lebih kecil dibandingkan negara-negara terdekat seperti Brunei Darussalam peringkat 18 (67,96 Mbps), Singapore peringkat 20 (64,01 Mbps), Vietnam peringkat 53 (35,29 Mbps), Thailand peringkat ke 56 (33,68 Mbps) bahkan dalam data yang diperoleh *Speedtest Global Index-Internet Speed Around The World*, pada kawasan ASEAN atau Asia Tenggara pada bulan Januari, Indonesia menempati posisi terakhir dimana negara Kamboja, Filipina, Laos, Myanmar justru berada pada peringkat diatas Indonesia (Davis, 2022). Hal ini menyebabkan Indonesia masih dianggap sebagai negara transisi. Berikut adalah grafik datanya:

Gambar. Kecepatan Internet di ASEAN

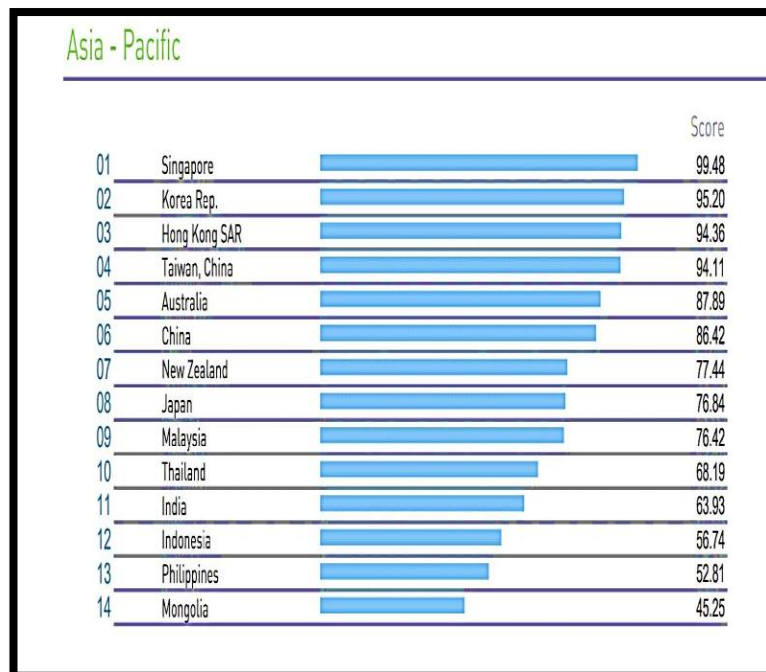
**Kecepatan Internet Mobile dan Fixed Broadband
di ASEAN**
(Januari 2022)



Sumber : Speedtest

- Segi literasi di era teknologi. Indonesia menempati peringkat ke-51 dari 63 negara untuk literasi digital pada tahun 2022, Indonesia jauh di belakang Singapura peringkat ke-4 dan Malaysia ke-31, serta Thailand peringkat ke-40 (Bris, 2022), bahkan dalam negara-negara asia-pasific Indonesia berada diposisi 3 terbawah dengan *score* 56.74 (Cabolis, 2022). Berikut grafik datanya.

Gambar. *World Digital Competitiveness Ranking 2022*



Sumber: IMD *World Competitiveness Center*

Tantangan ini nyata, dan bahkan penggunaan ODR dipandang sulit oleh para pihak, seperti mediator atau pengacara, yang merasa sulit untuk memahami keadaan psikologis dan emosional dari pihak-pihak yang berselisih ketika menggunakan teknologi.

3. Segi eksekusi putusan, Indonesia memiliki rekam jejak yang suram dalam hal pelaksanaan putusan perdata karena prosesnya terkenal berat meskipun keputusan akhir memiliki efek hukum tetap atau *in kracht*. Ketika keputusan ODR mengikat dan tidak mengikat, ini tantangan yang signifikan bagi ODR.
4. Segi keamanan sistem, kerahasiaan, dan privasi data. ODR, di sisi lain, memfasilitasi pertukaran dan pengarsipan data melalui penggunaan internet dan teknologi informasi lainnya. Sulit untuk menjaga kerahasiaan dan memastikan keamanan data karena apabila data diretas dan bocor hal itu dapat membahayakan keamanan teknologi ODR secara keseluruhan dan membahayakan kemampuan para pihak untuk mengamankan data pribadi mereka.

Melihat peluang dan tantangan dari penerapan ODR di Indonesia, tidak serta merta memudahkan terwujudnya ODR sebagai metode penyelesaian sengketa, hal ini dikarenakan adanya berbagai hambatan dan kendala yaitu:

1. Regulasi yang belum jelas, kurangnya regulasi hukum untuk mengajukan sengketa melalui sistem *online* akan membuat ketidakjelasan bagaimana para pihak harus melanjutkan proses gugatan hukum, bagaimana data mereka dapat dikirim, dan bagaimana data para pihak dilindungi secara hukum dari kerahasiaan. Serta belum adanya pengaturan yang mengatur praktik prosedural yang berkaitan dengan pilihan aplikasi digital, mekanisme prosedural, dan keamanan platform yang dijalankan oleh lembaga penyelenggara melalui ODR. Pengembangan proses hukum yang dapat diterima untuk penggunaan ODR adalah masalah yang harus menjadi hal yang paling penting bagi penyelenggara. Seperti yang sudah menjadi rahasia umum, keamanan kerahasiaan dan privasi para pihak yang bersengketa, serta kekhawatiran impersonal dan literasi dalam penggunaan perangkat digital sebagai platform ODR, membuat penggunaan ODR yang terikat dengan sistem teknologi informasi menjadi sangat rentan dengan perjanjian pembatasan mengenai akses bagi pihak-pihak di luar para pihak yang bersengketa dan larangan bagi salah satu atau semua pihak yang bersengketa untuk menyebarkan isi persidangan tanpa izin. Penyelenggara harus menjamin aspek keamanan kerahasiaan dan perlindungan privasi para pihak yang bersengketa, termasuk semua jenis rekaman dokumentasi percakapan. Oleh karena itu, perlu untuk meningkatkan aturan dan regulasi yang relevan dengan ODR ini.
2. Lembaga yang belum tersedia, seperti lembaga yang menangani ODR di Amerika, yaitu AAA (*American Arbitration Association*), Indonesia belum memiliki lembaga yang menangani ODR secara khusus melalui mekanisme *online*, termasuk mekanisme persidangan, baik yang berdiri sendiri maupun yang berada di bawah pengawasan Badan

Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Para pihak dapat mengirim pengajuan sengketa melalui *email*, tetapi sampai saat ini, untuk melakukan sidang *online*, penyerahan data yang dapat dibaca oleh para pihak secara sama-sama dengan arbiter ataupun mediator belum dapat tersedia.

3. *Website* yang belum tersedia, Indonesia belum menetapkan peraturan, perangkat lunak, atau *website* khusus untuk mengelola penyelesaian sengketa secara *online* menggunakan pedoman keamanan yang ketat, seperti yang tersedia di Amerika yaitu www.adr.org. Teknologi memainkan peran penting dalam penerapan ODR dan pelaksanaan ODR, terutama teknologi terkait keamanan.

Hambatan dalam penerapan metode ODR di Indonesia adalah perangkat hukum yang belum lengkap, serta kurangnya kelengkapan dan dukungan website yang terkoneksi melalui aplikasi database guna memuat permohonan yang masuk, daftar arbiter, serta prosedural yang diperlukan guna permohonan dalam mengajukan sengketa. Dan juga perlu disediakan fitur *chatting*, *bulletin board real time*, *audio visual streaming* serta khusus untuk arbiter atau mediator yaitu disediakan *Content Management System*.

ODR dalam upaya menyelesaikan sengketa mengenai e-commerce memiliki potensi keberhasilan yang tinggi, hal ini dapat dilihat dari perspektif hukum, potensi, bisnis, teknologi dan sosial, namun pelaksanaan ODR lebih sulit dari yang diantisipasi. Beberapa keterbatasan tersebut menimbulkan kendala bagi penerapan ODR. Dalam mengatasi tantangan tersebut yaitu dengan menyiapkan kerangka hukum baru untuk ODR yang didukung oleh jaringan telekomunikasi dan sistem keamanan serta lembaga yang menangani sengketa dengan cara *online*.

Penerapan ODR, dengan hadirnya teknologi, khususnya internet dan metode penggunaannya, dilihat dari segi sumber daya manusia, masyarakat Indonesia mulai semakin mengenal dan memahami mekanisme penggunaannya, namun Indonesia masih memiliki kekurangan ahli IT, untuk mengatasi hal tersebut pemerintah telah menyelenggarakan program gratis untuk meningkatkan jumlah orang di Indonesia dengan keterampilan dibidang IT.

Masalah yang berkaitan dengan keamanan siber, sudah ada ID-CERT di Indonesia yaitu (Indonesia-Computer Emergency Response Team). Unit yang menerima laporan insiden terkait keamanan atau sebagai wadah keamanan. Ketika "*sendmail worm*" pertama kali muncul pada tahun 1988, menjadi jelas bahwa ada masalah keamanan dengan infrastruktur email internasional saat itu. Setelah itu dibentuklah *Computer Emergency Response Team* (CERT). Sejak saat itu, CERT telah dibentuk di berbagai negara sebagai forum bagi warga negara untuk mengajukan keluhan dan melaporkan masalah keamanan. CERT Indonesia disebut IDCERT. Oleh karena itu, Indonesia sudah siap untuk menanggapi insiden mengenai keamanan internet dan efek negatifnya.

Penerapan ODR sebagai solusi sengketa *e-commerce* juga memerlukan beberapa faktor dalam pelaksanaannya, selain faktor hukum yang telah disebutkan diatas, ada faktor lain yaitu faktor non hukum yang dinilai sama pentingnya dalam upaya penerapan sistem ODR di Indonesia, faktor ini adalah ketika kita ingin maju dibidang teknologi maka harus membangun kepercayaan atau *building trust*, seperti lembaga-lembaga asing dapat dijadikan acuan, mereka bisa menjadi maju karena menjaga kepercayaan para konsumen, kepercayaan itu sendiri meliputi profesionalisme, sertifikasi atau proses merekrut orang-orang yang memang memiliki kredibilitas dan kompetensi yang memadai. ODR mengandalkan kepercayaan dan keyakinan dari semua pihak hal ini dapat ditemukan pada masyarakat yang demokratis serta taat pada hukum, ODR juga mengandalkan kebersamaan dengan prinsip kekeluargaan dan gotong royong yang dilandasi dengan rasa kepercayaan dari para pihak.

Simpulan

Mekanisme Pengaturan yang dimiliki Indonesia dalam mendukung *Online Dispute Resolution* (ODR) ada pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 mengenai Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, juga terdapat pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008

tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang sekarang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, Adapun Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, serta pengaturannya pada Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dalam hal pengaturan ODR, tidak perlu dibuat pengaturan khusus, tetapi bisa digabungkan dengan UU AAPS, dimaksudkan yaitu, perlu adanya perubahan dari UU AAPS dengan menambahkan pengaturan yang berkaitan serta relevan dengan penerapan ODR. ODR dapat memberikan solusi dalam sengketa perdagangan e-commerce. ODR menawarkan layanan untuk penyelesaian sengketa alternatif dalam format apa pun di mana prosedurnya dapat diselesaikan secara online, ODR sangat diminati tentunya oleh para pelaku dan pihak yang terlibat dalam kegiatan e-commerce hal ini seperti yang diketahui bahwa prosedur penyelesaiannya sangat cepat, efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian di atas Lembaga BANI diharapkan dapat membuat regulasi secara khusus yang mengatur mengenai ODR, atau dapat dengan menambahkan serta merevisi pasal yang relevan mengenai pelaksanaan ODR. Adapun BANI diharapkan dapat bekerja sama dengan para ahli IT dalam membuat website yang dilengkapi dengan berbagai fitur penyelesaian sengketa yang nantinya akan digunakan sebagai forum dalam menyelesaikan sengketa secara online. Bagi developer e-commerce dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran untuk menyediakan fitur pada platform e-commerce mengenai tata cara penggunaan ODR sebagai pilihan penyelesaian sengketa yang terjadi, sehingga nantinya ketika pengguna atau konsumen memiliki sengketa dengan produsen atau sebaliknya yang berhubungan dengan e-commerce, maka dapat memilih metode ODR yang dinilai lebih cepat, efisien, praktis serta hemat biaya dalam menyelesaikan sengketa tersebut.

Daftar Pustaka

- Aziz, Muhammad Faiz., Hidayah, Muhammad Arif “Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce”, *Jurnal Rechts Vinding*, Volume 9, Nomor 2, Agustus, 2020
- Bennet, Monica. Methods Used To Resolve Disputes, diakses dari, <https://managingppp.github.org/data/disputes-data/>
- Bris, Arturo. World Digital Competitiveness Ranking 2022, diakses dari, <https://www.imd.org/centers/world-competitiveness-center/rankings/world-digital-competitiveness/>
- Cabolis, Christos. IMD World Digital Competitiveness Ranking 2022, diakses dari, <https://static.poder360.com.br/2022/09/Digital-Ranking-IMD-2022.pdf>
- Davis, Ziff. Speedtest Global Index-Internet Speed Around The World, diakses dari, <https://www.speedtest.net/global-index#mobile>,
- Delony, David. What Does Synchronous and Asynchronous mean ?, diakses dari, <https://www.techopedia.com/definition/9603/synchronous#:~:text=synchronous%20refers%20to%20signals%20that%20are%20sent%20and%20received%20with%20specific%20timing>
- Fuady, Munir. (2018). *Metode Riset Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hamzani, A. I. (2020). *Buku Panduan Penulisan Skripsi*. Tegal: Fakultas Hukum
- Hardianti. Risky Ainur *et al.*, “Paradigma Cashless Society dan E-Commerce di Indonesia, Keberhasilan Pemulihan Ekonomi atau Euforia?”, *JurnalKu*, Volume 2, Nomor 1, Mei, 2022
- Hoi, Lim Jock. The ASEAN Strategic Strategic Action Plan for Consumer Protection (ASAPCP) 2016-2025: Meeting the Challenge of People-Centered ASEAN Beyond 2015, diakses dari, <https://asean.org/wp-content/uploads/2021/01/ASEAN-Strategic-Action-Plan-for-Consumer-Protection-2016-2025-ASAPCP-2025.pdf>
- Irawanto, Dwi Setyo. Data Transaksi E-Commerce 2017-2021, diakses dari, <https://lokadata.beritagar.id/chart/preview/transaksi-e-commerce-2017-2021-1617945737#>, \
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Mukharom, M., & Aravik, H. (2020). Kebijakan Nabi Muhammad Saw Menangani Wabah Penyakit Menular dan Implementasinya dalam Konteks Penanggulangan Coronavirus Covid-19. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(3), 239-246.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Soekanto, Soerjono., Mahmudji, Sri *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo, 2001

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan