



Implementasi Teknologi dalam Penyelesaian Sengketa: Penggunaan Platform *Online Dispute Resolution* di Indonesia

Frido Davi Assadath dan Diana Setiawati*

Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia

*Corresponding author email: ds170@ums.ac.id

Abstract

The internet is a technology that has the greatest impact on human life. Technology has also changed how we interact with each other. So that it changes the way we resolve telecommunications infrastructure conflicts in people's lives. Dispute resolution carried out via the internet is called online dispute resolution or ODR. Online Dispute Resolution is a legal innovation that utilizes technological advances in alternative dispute resolution methods, where, through ODR, the disputing parties do not need to meet directly (face to face) to resolve their disputes with a normative research method, which is sourced from secondary legal data, with primary legal materials and secondary legal materials, namely data collection by grouping data from research results. The results of this study indicate that the implementation of technology in resolving disputes, a case study of the use of the Online Dispute Resolution platform in Indonesia, has obstacles such as there are still residents who are not familiar with the use of the internet such as WhatsApp, Telegram, Line, WeChat, and the Indonesian people do not believe in the success of the ODR system.

Keywords

Online Dispute Resolution, Dispute Resolution, Arbitration

Submitted:
November 17, 2024
Accepted:
December 4, 2024
Published:
January 30, 2025

This work is licensed
under a Creative
Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License

Abstrak

Internet merupakan teknologi yang memiliki dampak paling besar dalam kehidupan manusia. Teknologi juga mengubah bagaimana cara kita dalam berinteraksi antara satu sama lain. Sehingga mengubah cara kita dalam menyelesaikan konflik infrastruktur telekomunikasi bagi kehidupan masyarakat. Penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui internet disebut dengan penyelesaian sengketa online atau ODR. *Online Dispute Resolution* adalah inovasi hukum dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dalam metode penyelesaian sengketa secara alternatif dimana melalui ODR pihak yang berseengketa tidak perlu bertemu secara langsung (tatap muka) guna menyelesaikan sengketanya. Dengan metode penelitian normatif, yang bersumber dari data hukum sekunder, dengan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, menggunakan metode analisis data kualitatif yaitu pengumpulan data dengan cara pengelompokkan dalam data-data dari hasil penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi teknologi dalam penyelesaian sengketa studi kasus penggunaan platform *Online Dispute Resolution* di Indonesia terdapat kendala-kendala seperti masih terdapat penduduk yang belum mengenal penggunaan internet seperti WhatsApp, Telegram, Line, WeChat, dan masyarakat Indonesia kurang percaya dengan keberhasilan sistem ODR.

Kata Kunci

Online Dispute Resolution, Penyelesaian Sengketa, Arbitrase

Pendahuluan

Internet memberikan dampak yang paling besar bagi kehidupan manusia sehingga belum ada pembatasan dalam penggunaan lalu lintas komersial karena internet dianggap sebagai alat pelengkap di semua lapisan masyarakat.¹ Teknologi merubah cara berinteraksi antara satu dengan yang lain, sehingga merubah dalam penyelesaian konflik infrastruktur telekomunikasi yang menjadi penunjang pemanfaatan internet di kehidupan masyarakat

¹ Rusito, *Teknologi Internet, Dasar Internet, Internet of Things (IOT) dan Bahasa HTML* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021).

Indonesia. Internet dapat dimanfaatkan secara positif sebagai sarana alternatif penyelesaian konflik di masyarakat.²

Keunggulan internet sebagai sarana penyelesaian konflik tidak hanya menjadi alternatif, selain itu juga solusi tepat untuk dilaksanakan, terutama dalam pandemi yang muncul dan mewajibkan masyarakat untuk tidak bertatap muka secara langsung. Karena keterbatasannya, penyelesaian sengketa secara daring memiliki daya tarik tersendiri.³ Dalam dunia yang penuh dengan peluang dan harapan baru, tidak dapat dielakkan bahwa semakin banyak masalah dan konflik yang muncul. Hal ini dapat dilihat misalnya dalam konteks pesatnya perkembangan globalisasi, yang terwujud dalam bidang perdagangan, di mana akses perdagangan internasional menjadi tanpa batas.⁴

Perusahaan dan seseorang yang sebelumnya tidak pernah berdagang kini berbisnis dan menandatangani perjanjian atau kontrak dengan menggunakan internet. Hal ini memudahkan kegiatan bisnis internasional untuk tumbuh sangat pesat. Kemudian dengan munculnya *E-Commerce* juga memudahkan transaksi domestik dan internasional yang dapat mengurangi jarak dalam interaksi komersial. Penyelesaian sengketa di negara Indonesia dilakukan di pengadilan maupun di luar pengadilan. Litigasi adalah penyelesaian sengketa melalui pengadilan sebagai wadah untuk memperoleh keadilan, dan pemerataan yang sah dengan hukum. Perselisihan yang terjadi di antara para pihak merupakan tanggung jawab Hakim yang bertugas dalam menyelesaikan, memeriksa dan memutus perkara.⁵

UU APS mengakui adanya upaya ADR yang masing-masing memiliki karakteristik berbeda. Penggunaan upaya tersebut disesuaikan dengan kebutuhan penyelesaian sengketa para pihak. Maka dari itu penyelesaian sengketa tidak hanya dilakukan di pengadilan, tetapi juga di luar pengadilan. Kepastian hukum didasarkan dengan terbentuknya pandangan bahwa

² Siti Rohaya, *Internet: Pengertian, Sejarah, Fasilitas dan Koneksinya* (Yogyakarta: Perpustakaan Digital UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018).

³ Joseph Teguh Santoso, *Penyelesaian Sengketa Hukum dan Teknologi* (Semarang: Universitas STEKOM, 2023).

⁴ Soesi Idayanti, *Globalisasi Hukum*, cetakan pe ed (Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN)).

⁵ Lathiiifah Hanim, "Perlindungan Hukum bagi Para Pihak dalam E-Commerce Sebagai Akibat dari Globalisasi Ekonomi" (2021) 2 J Penbaharuan Huk.

penyelesaian sengketa di pengadilan hanya berfokus pada sifat untung rugi yang mana hal tersebut tidak dapat menemukan penyelesaian bagi kedua belah pihak. Oleh karena itu sangat penting memiliki alternatif lain yang bisa menjadi solusi saling menguntungkan dan tidak merugikan.

Penyelesaian sengketa secara online (*Online Dispute Resolution*) dibutuhkan dengan berbagai kemudahan dan kemanfaatannya. Aspek teknologi dalam ADR memiliki efisiensi dalam proses penyelesaian sengketa. ODR melengkapi metode APS yang diselesaikan secara cepat dan tuntas melalui internet. Selain menyediakan sarana penyelesaian sengketa, teknologi juga dapat menimbulkan sengketa.⁶

Salah satu cara penggunaan ODR dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah arbitrase online yang merupakan proses penyelesaian sengketa formal dengan melibatkan arbiter pihak ketiga yang berwenang. Artinya setelah para pihak menyerahkan kasusnya ke arbitrase, maka putusan arbiter akan mengikat. Pada hakikatnya cara pelaksanaan arbitrase online itu sama tetapi metode yang digunakan berbeda dengan arbitrase konvensional. Karena penggunaan sara elektronik tentu akan berdampak pada peningkatan efisiensi.⁷ Artikel ini akan membahas teori dasar mengenai Online Dispute Resolution serta mekanisme penyelesaian sengketa melalui arbitrase yang memanfaatkan teknologi ODR sebagai sarana utama.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode penelitian normative yakni menggunakan studi kasus berupa produk perilaku hukum dalam penelitian hukum positif dalam peraturan perundang undangan.⁸ Pokok bahasan penelitian ini data sekunder atau dokumen

⁶ Suprihantosan Sugiarto, "Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Era Modernisasi" (2019) 1: Januari-Juni J Qawanin.

⁷ Aista Wisnu Putra et al, "Online Dispute Resolution (ODR) Dalam Sengketa Investasi Pasar Modal Syariah di Indonesia" (2020) 3:2 J USM Law Rev 235–258.

⁸ Sigit Sapto Nugoho & Anik Tri Haryani, *Metodologi Riset Hukum, Cetakan Pertama* (Surakarta: Oasee Pustaka, 2020).

kepastakaan seperti norma kaidah atau peraturan hukum positif yang berlaku di lingkungan masyarakat. Fokus penelitian hukum normatif adalah hukum positif, doktrin hukum, asas buku, temuan hukum, hukum perbandingan, dan sejarah hukum.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan, serta bahan hukum sekunder yang diperoleh dari telaah dokumen, yaitu pengumpulan data dengan cara meneliti dokumen dokumen yang dapat memberikan informasi yang relevan bagi penelitian hukum.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan mengelompokkan dan memilih data hasil penelitian yang kemudian diorganisasikan untuk memperoleh keabsahan informasi. Kemudian data-data tersebut dihubungkan dengan teori-teori yang diperoleh dari hasil penelitian dokumen dan dikaji dengan metode refleksi untuk menarik kesimpulan untuk memecahkan permasalahan.⁹

Hasil dan Pembahasan

Teori Online Dispute Resolution (ODR)

E-Commerce adalah model bisnis yang pelaku bisnisnya dapat melakukan transaksi bisnis dengan internet yang dapat dilakukan dengan komputer, tablet, serta *smartphone* yang mana perangkat tersebut terhubung dengan internet.¹⁰ Pandemi Covid-19 mengakibatkan laju pertumbuhan volume transaksi *E-Commerce* meningkat dengan signifikan. Pada September 2020 mencapai 150,16 juta transaksi secara tahunan (*year-on-year/yoy*) dibandingkan dengan 83,71 juta transaksi pada September 2019.¹¹

Dengan data tersebut *E-Commerce* telah menciptakan pasar dan layanan jaringan baru yang akan mendisrupsi jaringan pasaran dan layanan baru. Seiring dengan meningkatnya

⁹ H Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan pe ed (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021).

¹⁰ Riyadus Solikhin, "Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia" (2023) 11:1 Padjadjaran Law Rev 66–80.

¹¹ United Nations Commission on International Trade Law, *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution* (2017).

aktivitas *E-Commerce* risiko terjadinya sengketa juga semakin besar. Salah satu contoh adalah sengketa yang timbul dari perjanjian dagang atau kontrak yang dibuat secara elektronik. Kontrak elektronik merupakan inovasi hukum dengan kontrak-kontrak secara tradisional dan manual yang dapat diselesaikan secara online. Sebagaimana disebutkan Van Den Heuvel ada 4 jenis sistem penyelesaian sengketa yang menggunakan mekanisme ODR sebagai berikut:¹²

a. *Online Settlement*

Online Settlement lebih mengacu pada penyelesaian sengketa yang terkait dengan tuntutan finansial secara daring. Pembayaran online diartikan sebagai pembayaran daring. Meskipun penyelesaian ODR dengan metode ini tidak selalu melibatkan sengketa elektronik yang timbul dari dunia internet.

b. *Online Arbitration*

Online Arbitration adalah arbitrase online dalam upaya penyelesaian sengketa menggunakan fitur teknologi dengan bantuan pihak ketiga yaitu arbiter. Para pihak yang bersengketa dapat menyelesaikan sengketa dengan cara online.

c. *Online Resolution*

Penyelesaian secara daring atau online resolution berlaku untuk pengajuan pengaduan konsumen apabila mekanisme ODR belum sepenuhnya terlaksana secara daring. Penegakan hukum yang kurang memadai dalam konteks ini berarti pengaduan konsumen dapat diajukan secara daring, tetapi kasusnya tidak dapat diselesaikan secara tuntas melalui internet.

d. *Online Mediation*

Mediasi adalah proses negosiasi yang berlangsung minimal 2 (dua) pihak yang berujung pada kesepakatan melalui bantuan mediator sebagai penengah. Mediasi online ini merupakan proses mediasi dengan para pihak yang bersengketa yang dilakukan secara online.

¹² Ahmad Habib, Al Fikry & Nurul Fibrianti, "Online Alternative Dispute Resolution for Consumer Dispute Settlement in the Digital World" (2022) 3:1 *Indones J Law Policy Stud* 2022.

Perbedaan antara penyelesaian sengketa melalui mekanisme ODR sendiri dengan penyelesaian sengketa konvensional sebenarnya tidak jauh berbeda. Perbedaannya terletak pada metode penyelesaian yang dilakukan secara online dengan teknologi internet. ODR juga menawarkan manfaat yang tersedia dalam metode litigasi alternatif yaitu penghematan biaya, penghematan waktu, mudah dan meningkatkan akses terhadap keadilan yang akan dijelaskan sebagai berikut:¹³

a. Penghematan biaya

Penghematan biaya disebabkan oleh fakta bahwa ketika proses sengketa ini berlangsung tidak perlu menggunakan pengacara dan biaya litigasi terakut dengan layanan online jauh lebih rendah.

b. Penghematan waktu

Sistem peradilan litigasi memiliki banyak tumpukan kasus yang terus menerus bertambah. Jika metode penyelesaian sengketa otomatis digunakan penyelesaiannya akan diterima segera setelah para pihak menyelesaikan proses. Karena tidak ada lokasi tempat proses penyelesaian berlangsung penyelesaian sengketa online dapat dilakukan pada waktu dan tempat yang nyaman bagi yang bersengketa. Fleksibilitas juga berarti bahwa yang bersengketa tidak perlu mengambil cuti ketika proses penyelesaian sengketa berlangsung.

c. Peningkatan akses terhadap keadilan

Faktor-faktor yang disebutkan diatas menunjukkan jika penyelesaian sengketa online digunakan banyak orang untuk menjalankan hak-hak mereka untuk mengakses keadilan. Karena sifat penyelesaian sengketa online mudah diakses yang mana individu tidak terhalang dalam menyelesaikan sengketanya dengan situasi keuangan, lokasi geografis, keterbatasan waktu, dan disabilitas.

¹³ Maslihati Nur Hidayati & Mardiana Saraswati, "Menggagas Penyelesaian Sengketa Online (Online Dispute Resolution) pada Kegiatan Transaksi Elektronik di Indonesia" (2024) 10:1 Sang Pencerah J Ilm Univ Muhammadiyah But 225–244.

ODR ada karena hubungan teknologi informasi dan komunikasi dengan penyelesaian sengketa alternatif yang digunakan oleh para pelaku bisnis dan konsumen dalam menyelesaikan perselisihan transaksi perdagangan bisnis. Oleh karena itu penyelesaian sengketa dengan metode ODR adalah salah satu penyelesaian sengketa alternatif yang eksklusif, inovatif dengan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa yang ditimbulkan oleh kegiatan *E-Commerce* seperti sengketa *E-Contract*. Yang mana penyelesaian sengketa dengan metode ODR ini sangat digemari karena prosesnya yang cepat, efektif, dan efisien.¹⁴

Mekanisme penyelesaian sengketa melalui Arbitrase dengan menggunakan Online Dispute Resolution (ODR)

Arbitrase dilakukan oleh pihak bersengketa dalam menyerahkan sengketa dengan keputusan mengikat oleh satu atau lebih dari pihak ketiga yang dikembangkan secara alternatif dengan metode yang lebih cepat, lebih murah, dan tidak formal daripada litigasi.¹⁵ Tujuan dari arbitrase guna memastikan bahwa hukum itu dipatuhi dan pihak yang bersengketa diperlakukan dengan adil. Berbeda dengan litigasi bahwasanya dalam penggunaan arbitrase diperlukan persetujuan kedua belah pihak dalam persengketaan. Arbitrase mempunyai proses dengan memilih seorang arbiter terlebih dahulu kemudian menjadwalkan sidang arbitrasenya, dengan catatan bahwa semua dokumen, kesaksian, bukti diserahkan kepada arbiter oleh masing-masing pihak.

Arbiter dalam arbitrase memiliki yurisdiksi penuh dengan keputusan akhir yang mengikat. Lembaga arbitrase adalah organisasi guna menyelesaikan sengketa yang timbul dalam pihak yang bersengketa. Arbitrase sering disebut dengan pengadilan privat yang mana salah satu kelebihan arbitrase dibandingkan lembaga peradilan yaitu dalam proses pelaksanaannya memiliki tingkat kerahasiaan yang tinggi. Hal ini meliputi dalam perlindungan kepada para pihak yang bersengketa dari kejadian yang tidak diinginkan karena adanya perbedaan

¹⁴ Laelatus Syahna, Soesi Idayanti & Erwin Aditya Pratama, "Online Dispute Resolution Sebagai Solusi Sengketa E-Commerce" (2023) 1:3 J Bisnis dan Manaj 713–736.

¹⁵ Muhammad Yasril Ananta Baharuddin, "Peran Hukum Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis Nasional" (2023) 4:1 J Risal Kenotariatan 271–293.

informasi bisnis dengan publik. Selain itu juga kerahasiaan dalam melindungi para pihak dari publisitas negatif dengan akibatnya, seperti hilangnya reputasi, operasional bisnis, masalah kredit, dan lain-lain.¹⁶ Pemilihan arbiter didasarkan dengan pertimbangan guna menjaga hubungan baik dengan mitra bisnis.

Penyelesaian sengketa melalui ODR membuka serangkaian kemungkinan baru untuk penyelesaian sengketa. Interaksi daring dapat membuka kemungkinan-kemungkinan baru yang mengubah secara mendasar dalam pengelolaan layanan penyelesaian sengketa. Di negara Indonesia ODR berada dalam tahap awal dan belum diatur secara khusus. ODR melengkapi metode APS dengan dasar bahwa sengketa tertentu juga bisa di selesaikan dengan cepat dan tuntas melalui internet. Apabila *Alternative Dispute Resolution* dianggap lebih efisien daripada pengadilan maka dengan perkembangan teknologi yang ada ODR telah dianggap sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efisien dalam APS.¹⁷

Penyelesaian sengketa daring dicirikan dengan hemat biaya dan waktu. Selain itu penyelesaian sengketa online menawarkan fleksibilitas yang tinggi. Penyelesaian sengketa dapat dimulai kapan saja selama persidangan atau bahkan sebelum persidangan dimulai. Penyelesaian sengketa online dapat dihentikan jika para pihak telah sepakat bahwa penyelesaian sengketa online tidak menghasilkan solusi yang tepat dan layak. Setiap para pihak yang bersengketa memiliki hak untuk secara independen menentukan bagaimana metode dan prosedurnya dalam penyelesaian sengketa daring. Apabila jika terjadi sengketa yang berdasarkan kontrak elektronik tertentu. Penyelesaian sengketa dengan menggunakan sistem ODR harus mencakup hal-hal sebagai berikut:¹⁸

¹⁶ Wahyu Beny Mukti Setiyawan, Erifendi Churniawan & Rudatyo, "Online Dispute Resolution Sebagai Model Perlindungan Hukum Pelaku Bisnis" (2020) 15:1 J RechtIdee 114–132.

¹⁷ Fandi Iskandar Sopang & Andi Maysarah, "Penyelesaian Sengketa Transaksi Bisnis di Era Digital Secara Online (Online Dispute Resolution)" (2024) 7:1 Bisnis-Net J Ekon dan Bisnis 155–163, online: <<https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/bisnet/article/view/4352>>.

¹⁸ Ariella Gitta Sari, Hery Lilik Sudarmanto & Divi Kusumaningrum, "Online Dispute Resolution (ODR) Wujud Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Fintech di Indonesia" (2022) 5:1 Transparansi.

- a. terdapat asas dan prinsip dalam pelaksanaan ODR,
- b. sistem dalam ODR telah sesuai dengan peraturan perundang undangan di Indonesia,
- c. Aspek dalam hal keamanan pelaksanaan sistem ODR sebagai bentuk perlindungan bagi tiap para pihak yang menggunakan sistem ODR.

Baik ODR diterapkan dalam tingkat nasional maupun internasional terdapat asas-asas umum yang perlu dipatuhi yang melekat dalam penyelesaian sengketa keadilan, ketidakberpihakan, dan kenetralan. ODR memberikan kemudahan dalam menyelesaikan sengketa yang mana tidak tehalang lagi oleh ruang, waktu, biaya murah dan kecepatan penyelesaian masalah yang dapat menciptakan keuntungan dalam penerapan arbitrase melalui ODR. Sehingga sistem ini disebut dengan arbitrase online.

Keuntungan penting lainnya adalah para saksi dan para pihak tidak perlu berpergian dan bersedia mengeluarkan putusan arbitrase dalam bentuk elektronik.¹⁹ Perbedaan utamanya bahwa semua pihak yang bersengketa berkomunikasi secara online. Akan tetapi arbitrase online ini juga memiliki kelebihan dan kekurangan. Arbitrase online para pihak yang bersengketa dapat berkomunikasi dengan melalui email, alat komunikasi berbasis web dan konferensi video. Sedangkan kekurangannya yaitu pertama, di Indonesia masih terdapat penduduk yang belum mengenal penggunaan internet, kedua, masyarakat yang kurang percaya dengan keberhasilan sistem ODR. Sangat sulit untuk meninjau bukti-bukti dan melakukan sidang secara alisan. Oleh karena itu sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap arbitrase dengan sistem ODR sehingga sistem ini dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

Tantangan yang dihadapi dalam praktik penggunaan ODR dalam arbitrase adalah pemilihan jenis komunikasi daring yang tepat. Bisa diketahui bahwa media seperti WhatsApp, Telegram, Line, WeChat dll mempunyai tantangan tersendiri bagi lembaga arbitrase. Dimana setiap opsinya menciptakan dinamika yang sangat berbeda dalam proses penyelesaian sengketa. Pemanfaatan seperti email konferensi video seperti Zoom,

¹⁹ Muhammad Qustulani, *Modul MataKuliah Arbitrase Penyelesaian Sengketa* (Tangerang: PSP Nusantara Tangerang, 2018).

Google meet, dan lain-lain dalam memfasilitasi ODR perlu disetujui dalam penerapan penyelesaian sengketa online.²⁰

Keragaman jenis dan alat penyelesaian sengketa yang muncul untuk memenuhi berbagai kebutuhan sengketa juga diimbangi oleh keragaman jenis komunikasi daring. Daripada sekadar memilih proses penyelesaian sengketa online, pengembang penyelesaian sengketa daring harus memilih proses dan tempat untuk komunikasi. Arbitrator penyelesaian sengketa daring dapat memilih metode komunikasi yang berbeda, dan sistem yang dihasilkan mungkin hampir sepenuhnya berbeda dari yang diinginkan oleh para pihak yang bersengketa.

Kesimpulan

Teori dalam *Online Dispute Resolution* (ODR) yaitu meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam perdagangan online melalui sarana elektronik *E-Commerce* dengan memberikan penyelesaian sengketa yang cepat dan kepastian hukum lintas wilayah geografis, bahasa dan yurisdiksi. *E-Commerce* telah menciptakan inovasi disruptif baru yang tentunya akan mendisrupsi pasar dan jaringan yang telah ada. ODR ada karena hubungan teknologi informasi dan komunikasi dengan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang banyak digunakan para pelaku bisnis guna menyelesaikan perselisihan yang timbul dari perdagangan bisnis. Oleh karena itu penyelesaian sengketa dengan metode ODR adalah salah satu bentuk penyelesaian sengketa alternatif yang eksklusif.

Mekanisme penyelesaian sengketa dengan arbitrase dengan menggunakan *Online Dispute Resolution* (ODR) dilakukan oleh pihak yang bersengketa untuk keputusan yang mengikat oleh satu atau lebih pihak ketiga. Kelebihan arbitrase memiliki tingkat kerahasiaan yang tinggi selama proses pelaksanaannya. Dimana kerahasiaannya melindungi para pihak dari kejadian yang tidak diinginkan. Penyelesaian sengketa online dicirikan dengan hemat biaya dan waktu, menawarkan fleksibilitas yang tinggi, dapat dimulai kapan saja selama

²⁰ Meline Gerarita Sitompul, M Syaifuddin & Annalisa Yahanan, "Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia" (2016) 1:2 J *Renaiss* 75–93.

persidangan dan dapat dihentikan jika para pihak sepakat penyelesaian sengketa online tidak menghasilkan solusi yang layak. Selain itu juga ODR memberkan kemudahan dalam menyelesaikan sengketa yang timbul, tidak lagi terhambat oleh ruang, waktu, biaya yang murah, dan kecepatan dalam penyelesaian masalah.

Daftar Pustaka

- Abdussamad, H Zuchri, *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan pe ed (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021).
- Idayanti, Soesi, *Globalisasi Hukum*, cetakan pe ed (Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN)).
- Nugoho, Sigit Sapto & Anik Tri Haryani, *Metodologi Riset Hukum, Cetakan Pertama* (Surakarta: Oasee Pustaka, 2020).
- Qustulani, Muhammad, *Modul MataKuliah Arbitrase Penyelesaian Sengketa* (Tangerang: PSP Nusantara Tangerang, 2018).
- Rohaya, Siti, *Internet: Pengertan, Sejarah, Fasilitas dan Koneksinya* (Yogyakarta: Perpustakaan Digital UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018).
- Rusito, *Teknologi Internet, Dasar Internet, Internet of Things (IOT) dan Bahasa HTML* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021).
- Santoso, Joseph Teguh, *Penyelesaian Sengketa Hukum dan Teknologi* (Semarang: Universitas STEKOM, 2023).
- Habib, Ahmad, Al Fikry & Nurul Fibrianti, "Online Alternative Dispute Resolution for Consumer Dispute Settlement in the Digital World" (2022) 3:1 Indones J Law Policy Stud 2022.
- Hanim, Lathiifah, "Perlindungan Hukum bagi Para Pihak dalam E-Commerce Sebagai Akibat dari Globalisasi Ekonomi" (2021) 2 J Penbaharuan Huk.
- Hidayati, Maslihati Nur & Mardiana Saraswati, "Menggagas Penyelesaian Sengketa Online (Online Dispute Resolution) pada Kegiatan Transaksi Elektronik di Indonesia" (2024) 10:1 Sang Pencerah J Ilm Univ Muhammadiyah But 225–244.
- Muhammad Yasril Ananta Baharuddin, "Peran Hukum Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis Nasional" (2023) 4:1 J Risal Kenotariatan 271–293.

- Putra, Aista Wisnu et al, “Online Dispute Resolution (ODR) Dalam Sengketa Investasi Pasar Modal Syariah di Indonesia” (2020) 3:2 J USM Law Rev 235–258.
- Sari, Ariella Gitta, Hery Lilik Sudarmanto & Divi Kusumaningrum, “Online Dispute Resolution (ODR) Wujud Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Fintech di Indonesia” (2022) 5:1 Transparansi.
- Setiyawan, Wahyu Beny Mukti, Erifendi Churniawan & Rudatyo, “Online Dispute Resolution Sebagai Model Perlindungan Hukum Pelaku Bisnis” (2020) 15:1 J RechtIdee 114–132.
- Sitompul, Meline Gerarita, M Syaifuddin & Annalisa Yahanan, “Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa *E-Commerce* di Indonesia” (2016) 1:2 J Renaiss 75–93.
- Solikhin, Riyadus, “Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia” (2023) 11:1 Padjadjaran Law Rev 66–80.
- Sopang, Fandi Iskandar & Andi Maysarah, “Penyelesaian Sengketa Transaksi Bisnis di Era Digital Secara Online (Online Dispute Resolution)” (2024) 7:1 Bisnis-Net J Ekon dan Bisnis 155–163, online: <<https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/bisnet/article/view/4352>>.
- Sugiarto, Suprihantosan, “Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Era Modernisasi” (2019) 1:Januari-Juni J Qawanin.
- Syahna, Laelatus, Soesi Idayanti & Erwin Aditya Pratama, “Online Dispute Resolution Sebagai Solusi Sengketa *E-Commerce*” (2023) 1:3 J Bisnis dan Manaj 713–736.
- Law, United Nations Commission on International Trade, *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution* (2017).