BAB III. PENGGUNAAN *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* (ODR) PADA PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI ARBITRASE DI INDONESIA

Pujiono¹ dan Dewi Sulistianingsih²

¹Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Negeri Semarang

²Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Negeri Semarang

pujiono@mail.unnes.ac.id

dewisulistianingsih21@mail.unnes.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.15294/hp.v1i1.106>

Abstrak

Teknologi mampu mengubah mekanisme penyelesaian sengketa yang terjadi di dalam masyarakat. Melalui internet penyelesaian sengketa dapat diselesaikan secara *online*. Kebutuhan akan penyelesaian sengketa secara *online* di Indonesia merupakan desakan keadaan (pandemik) dan juga kemajuan teknologi yang membuat berbagai kemudahan dalam kehidupan manusia. Teknologi telah terbukti membuat kenyamanan dan efisiensi dalam berbagai hal. Teknologi tidak hanya mengubah cara kita melakukan sesuatu tetapi juga telah mengubah cara kita berpikir tentang apa yang harus dan akan kita lakukan, tentang apa yang perlu dilakukan. dan apa yang bisa dilakukan. Penyelesaian sengketa baik secara litigasi maupun non litigasi mampu dilakukan secara *online*. Di pengadilan dikenal dengan sistem *ecourt*, sedangkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan umumnya dikenal dengan sistem *Online Dispute Resoltion* (ODR). Keberadaan ODR sebagai metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan dimaksudkan untuk menjadi media yang setara dengan proses penyelesaian sengketa secara tatap muka atau fisik, seperti proses penyelesaian sengketa *offline*. Mekanisme penyelesaian sengketa melalui ODR sama seperti mekanisme penyelesaian sengketa Alternatif Penyelesaian sengketa (APS) lainnya, hanya yang memiliki perbedaan signifikan yaitu pada ODR digunakan secara

online sedangkan APS konvensional melalui *offline*. Secara umum, meskipun alatnya baru, proses beracaranya tidak. Penggunaan ODR pada APS di Indonesia dapat dilakukan dengan arbitrase, mediasi, negosiasi, konsiliasi, penetapan ahli, konsultasi. Arbitrase menjadi salah satu penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa sebagai jalan keluar untuk menemukan solusi dengan bantuan arbiter. Penyelesaian sengketa arbitrase dengan menggunakan ODR memiliki kendala, tantangan tersendiri bagi Indonesia, terutama dengan kondisi masyarakat Indonesia yang masih baru mengenal sistem ODR.

Kata kunci: Arbitrase, Sengketa, Online Dispute Resolution

PENDAHULUAN

Internet adalah teknologi yang memiliki efek paling mendalam dalam kehidupan manusia. Internet mulai dikomersialkan, dan saat awal dikomersialkan tidak ada pembatasan pada penggunaannya dalam lalu lintas perdagangan. Hal ini mengakibatkan penggunaan internet sebagai fasilitas tambahan di hampir semua fase kehidupan. Layanan Internet (situs sosial, email, dll.) memberi pengguna berbagai manfaat dan kekurangan, banyak di antaranya diketahui oleh pengguna, tetapi semua menggunakannya untuk memenuhi tujuan tertentu. Artinya, kunci penggunaan internet bukanlah teknologi melainkan individu itu sendiri. Selain itu, persepsi masyarakat tentang penggunaan internet dibentuk oleh sistem nilai yang ada dalam suatu masyarakat (A. S. Khan, Rahman, and Qazi 2016). Nilai masyarakat terbentuk dengan kehadiran internet di tengah-tengah kehidupannya. Masyarakat menilai positif dan negatif dari internet dilihat dari dampak yang terjadi karena kehadiran internet.

Internet salah satu teknologi yang tidak bisa dihindarkan kehadirannya di dalam kehidupan manusia. Penggunaannya berpotensi memiliki dampak negatif dan dampak positif. Potensi efek negatif penggunaan internet, yaitu: kecanduan internet, membahayakan perkembangan kognitif, informasi yang berlebihan, membahayakan batas publik/pribadi dan membahayakan hubungan sosial dan komunitas (Quaglio and

Millar 2020). Potensi internet berdampak positif juga tidak kalah penting untuk diungkapkan. Akses internet diperlukan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat, terutama yang berada di pedesaan. Diharapkan kedepannya semakin banyak masyarakat pedesaan yang dapat mengakses internet dan menggunakannya untuk segala kebutuhannya terutama untuk hal-hal yang produktif, sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Fahmi Priyatna 2022). Catatan penting bagi pengguna internet, mau di awa kemana “internet” ini, tergantung tujuan dan batasan diri atas penggunaannya.

Teknologi (tidak hanya internet) secara umum telah banyak merubah terutama yang sangat terasa yaitu banyak pekerjaan yang berubah dari fisik menjadi virtual. Era pandemic covid-19 merubah tatanan kehidupan masyarakat, salah satunya yaitu telah banyak penggunaan teknologi yang tidak lagi berbasis fisik tetapi sudah berbasis virtual. Tentu saja salah satunya dengan bantuan internet. Menegaskan bahwa penggunaan internet menjadi hal umum dalam kehidupan masyarakat di Indonesia.

Teknologi mengubah cara orang hidup dan bekerja. Individu di seluruh dunia sekarang berkomunikasi dengan mudah satu sama lain melalui komputer canggih yang mereka bawa di saku sepanjang waktu, terhubung secara nirkabel ke Internet (yang, menurut kebiasaan, masih disebut "ponsel"). Perangkat ini telah menghilangkan banyak hambatan secara geografis yang sebelumnya membatasi komunikasi antarpribadi, dan, sebagai hasilnya, hubungan kerja sehari-hari sekarang membentang di seluruh dunia dan melintasi berbagai zona waktu. Tetapi hal ini juga menyebabkan kerumitan sendiri bagi orang-orang yang bergantung pada koneksi internet, karena komputer tidak menghapus semua hal yang membuat manusia menjadi kompleks dan emosional. Perselisihan masih bisa muncul di antara rekan kerja bahkan jika rekan kerja tersebut belum pernah bertemu secara langsung; teknologi sekarang memungkinkan perselisihan tersebut untuk melampaui ruang dan waktu (Rule and Sen 2015). Di satu sisi, selain dapat menimbulkan sengketa tersendiri, di sisi lain internet juga dapat digunakan untuk penyelesaian masalah.

Ini sebuah sistem dimana jika terjadi kekacauan pada sistem, maka sistem tersebut yang akan mencari cara bagaimana menyelesaikannya.

Teknologi mengubah cara kita berinteraksi satu sama lain, yang pada gilirannya mengubah cara kita menyelesaikan perselisihan (Rule 2020). Infrastruktur telekomunikasi merupakan salah satu pendukung penggunaan internet sebagai bagian dari kehidupan masyarakat di Indonesia. Dengan dukungan tersebut secara positif, internet dapat digunakan sebagai media untuk penyelesaian sengketa di dalam masyarakat. Keutamaan internet menjadi media dalam menyelesaikan sengketa bukan hanya sebagai alternatif tetapi merupakan solusi yang tepat untuk dilakukan terutama kondisi pandemik yang terjadi dan memaksa setiap orang untuk tidak bertemu secara langsung (fisik).

Kebutuhan akan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien menjadi tinggi semakin hari. Dengan berbagai keterbatasan yang dimiliki maka penyelesaian sengketa yang dilakukan secara *online* memiliki ketertarikan sendiri. *Online Dispute Resolution* (ODR) menjadi kebutuhan yang cukup baik bagi para pihak untuk memilih jalan ini dengan berbagai kemudahan dan kelebihanannya.

Pada ODR, aspek teknologi sangat penting untuk efektivitas proses penyelesaian sengketa. ODR melengkapi metode APS yang ada berdasarkan asumsi bahwa sengketa tertentu juga dapat diselesaikan dengan cepat dan memadai melalui Internet. Akan tetapi, saat ini setiap orang dapat dengan mudah dan nyaman dalam melakukan penyelesaian sengketa dengan bantuan teknologi. Selain memberikan solusi untuk menyelesaikan sengketa, teknologi juga dapat menciptakan beberapa perselisihan.

Seringkali penyelesaian sengketa *online*, atau ODR, disajikan dengan cara yang menunjukkan bahwa ada garis terang antara penyelesaian sengketa *online* dan penyelesaian sengketa tatap muka, dan bahwa proses penyelesaian sengketa harus salah satunya. Tetapi perbedaan itu adalah semacam dikotomi yang salah (Rule and Sen 2015). Sebenarnya tidak ada yang berbeda dalam melakukan penyelesaian sengketa dengan menggunakan media *online* atau konvensional *offline*. Prosesnya tetap sama,

hanya ODR dilakukan dengan bantuan internet, sedangkan penyelesaian sengketa secara konvensional mengharuskan adanya tatap muka secara *offline*.

Para pihak yang bersengketa lebih memilih ODR dibandingkan dengan APS konvensional atau *offline* dan ini karena ODR memberikan lebih banyak manfaat bagi mereka. Setiap proses memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing, tetapi yang terpenting adalah bagaimana mengatasi aspek negatif tersebut untuk membuat proses tersebut lebih baik dari yang lain.

Salah satu penggunaan ODR dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu pada arbitrase, ini lebih dikenal dengan arbitrase *online*. Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa yang lebih formal yang melibatkan arbiter pihak ketiga dengan otoritas penyelesaian. Artinya, begitu para pihak telah mengajukan perkaranya ke arbitrase, keputusan arbiter itu mengikat.

Pada umumnya penggunaan ODR pada arbitrase dikenal dengan istilah arbitrase *online*. Arbitrase *online* juga menjadi suatu pelaksanaan proses arbitrase yang dilakukan melalui media elektronik. Secara esensi pelaksanaan adalah sama namun yang digunakan memiliki perbedaan dengan arbitrase biasa, karena melalui media elektronik tentunya akan berimplikasi pada meningkatkan efisiensi.

ONLINE DISPUTE RESOLUTION SEBAGAI PEMAHAMAN AWAL

Secara tradisional, ketika orang memiliki perselisihan, mereka biasanya akan ke pengadilan untuk menyelesaikannya. Pada awal 1990-an, mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan (Alternatif Penyelesaian Sengketa), yang melibatkan arbitrase, mediasi, dan negosiasi, lebih sering digunakan daripada pengadilan, dengan memanfaatkan kecepatan, fleksibilitas, dan efisiensi biayanya. Pada abad ke-21, dengan munculnya teknologi baru, komunikasi elektronik semakin dimasukkan ke dalam metode litigasi dan alternatif penyelesaian sengketa. Ini dikenal sebagai penyelesaian sengketa *online* (ODR). ODR setara dengan APS elektronik, yang memindahkan penyelesaian sengketa yang konvensional/*offline* dan litigasi *online*. Ini telah menjadi masalah

baru, menantang dan banyak diteliti sejak pertengahan 1990-an(Wong, n.d.).

Istilah umum ODR adalah istilah luas yang mencakup semua penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk membantu para pihak menyelesaikan perselisihan mereka. Ini mencakup replikasi *online* proses ADR, termasuk mediasi, arbitrase, atau proses ADR lainnya yang dilakukan seluruhnya atau terutama secara *online*. ODR berkembang, dan ada yang berpendapat bahwa ODR meningkatkan akses terhadap keadilan, sebagian karena biayanya yang rendah dan kenyamanan. Mereka yang memperjuangkan gerakan ODR berpendapat bahwa “untuk atau perselisihan kecil, waktu, uang, dan risiko nyata atau yang dirasakan terkait dengan pergi ke pengadilan seringkali tidak sebanding dengan biaya atau kerumitannya. Ini hanya lebih hemat biaya dan nyaman bagi kebanyakan orang untuk menggunakan ODR untuk Small Claims, lalu lintas, tuan tanah-penyewa, dan perselisihan serupa yang lebih kecil atau kurang kompleks”(Donna Erez-Navot 2022). Beberapa keuntungan yang mungkin diperoleh menggunakan ODR, antara lain: kecepatan, kenyamanan, kemudahan akses, efisiensi, penghematan biaya, penyimpanan data digital yang mudah dan mudah melintasi batas internasional. Masing-masing pihak dapat menentukan kapan dan di mana harus menanggapi prosedur penyelesaian sengketa *online* (Clark, Cho, and Hoyle 2003).

Kebutuhan untuk mempromosikan perdagangan yang dilakukan melalui metode elektronik adalah salah satu tujuan dari Undang-Undang United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL). Instrumen internasional pertama tentang perdagangan elektronik. Hal ini diikuti oleh UNCITRAL Model Law on Electronic Signature (MLES) tahun 2001. Dengan menjadi instrumen penyelesaian sengketa *online*, MLES berisi aturan yang terkait dengan validitas dan pembentukan kontrak yang disimpulkan melalui sarana elektronik. Atribusi pesan data dan non-diskriminasi terhadap transaksi elektronik menjadi fokus model hukum yang diharapkan dapat diadopsi oleh negara-negara anggota. ODR muncul di tingkat internasional terlebih dahulu dan

kemudian diadopsi ke masing-masing negara. Hal ini meletakkan dasar untuk undang-undang ODR regional dan domestik; di sisi lain, ini melayani kepentingan berbagai eksperimen tentang metode penyelesaian sengketa yang didukung teknologi informasi atau TIK (Omoola and Oseni 2016). Bidang ODR berfokus pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mencegah, mengelola, dan menyelesaikan perselisihan. ODR merupakan perkembangan dari bidang Alternative Dispute Resolution (ADR), yang berfokus pada praktik penyelesaian sengketa secara tatap muka. ODR menggabungkan alat, teknik, standar etika, dan praktik terbaik bidang ADR, yang diasah selama beberapa dekade, dengan teknologi mutakhir. Tujuan ODR adalah untuk memperluas akses terhadap keadilan dan memberikan penyelesaian yang cepat dan adil kepada sebanyak mungkin pihak yang bersengketa dengan menggunakan kekuatan dan jangkauan teknologi informasi (Habuka and Rule 2018).

ODR melibatkan seluruh keadaan penyelesaian sengketa alternatif di luar ruang sidang yang dikombinasikan dengan teknologi dan Internet. Sebagian besar proses alternatif penyelesaian sengketa (APS), seperti mediasi dan arbitrase, berasal dari proses penyelesaian sengketa yang melibatkan tiga mitra, biasanya terdiri dari dua pihak yang bersengketa dan pihak ketiga yang netral. ODR, di sisi lain, menambahkan pihak keempat: teknologi. Para pihak yang berselisih dapat menggunakan Internet dan teknologi berbasis web dengan berbagai cara untuk menyelesaikan perselisihan melalui proses ODR. Beberapa pihak mungkin memilih untuk menyelesaikan perselisihan mereka sepenuhnya di Internet, atau "*online*." Pihak lain mungkin ingin sesekali bertemu langsung, atau "tatap muka", untuk menindaklanjuti dengan *online* mereka komunikasi. Saat menggunakan proses ODR, para pihak memiliki otonomi untuk memilih seberapa banyak diskusi mereka akan dilakukan secara *online* atau tatap muka. ODR mencakup berbagai alat dan metode teknologi komunikasi. Proses ODR sering menggunakan komunikasi yang dimediasi komputer dan program berbasis web untuk menyelesaikan perselisihan. Di sisi lain, ODR mungkin lebih

langsung, menggunakan prosedur arbitrase yang dilakukan melalui email, upload dokumen, dan dengar pendapat *online* (Linneman 2018). Bentuk awal ODR juga melihat jaringan hanya sebagai sistem komunikasi. Oleh karena itu, email tampaknya menjadi alat yang tepat untuk komunikasi antara pihak yang bersengketa dan antara pihak yang bersengketa dan pihak ketiga. Tentu saja, komunikasi merupakan prasyarat untuk setiap proses penyelesaian sengketa, tetapi kita sudah tahu bahwa pengelolaan dan pemrosesan informasi yang akan membentuk nilai yang diberikan teknologi kepada para pihak, interaksi pemangku kepentingan (Orna Rabinovich-Einy & Ethan Katsh 2014).

ODR memfasilitasi media teknologi informasi sebagai “pihak keempat” bagi para pihak yang bersengketa untuk berkomunikasi meskipun tidak bertatap muka. Konsep ODR mengakui peran dan nilai perangkat lunak sebagai jaringan yang digunakan lebih dari sekadar saluran komunikasi sederhana. Dengan adanya “*fourth party*” akan memudahkan para pihak untuk mengklarifikasi masalah sebelum sesi tatap muka (*face to face*) dengan *video conference* atau perangkat yang digunakan untuk membantu mengidentifikasi para pihak dalam pertemuan *online*. Tantangan yang muncul dalam pelaksanaan ODR penyelesaian sengketa yang efektif adalah bagaimana memfasilitasi proses informasi yang timbul dari kegiatan sengketa ini secara efisien dalam jaringan internet (Rifai 2022).

ODR menawarkan konsep baru penyelesaian sengketa melalui media internet dengan jangkauan ruang lingkup yang luas dan menawarkan solusi efektif, efisien dan cepat (Chandra 2014). Perlu juga dicatat bahwa mengintegrasikan teknologi tidak selalu merupakan hal yang baik, dalam hal proses penyelesaian sengketa. Terkadang kurangnya komunikasi nonverbal dapat membuat keterlibatan antara pihak-pihak menjadi lebih rumit, atau menguatkan kesalahpahaman. Dalam beberapa perselisihan, satu pihak mungkin jauh lebih nyaman dengan teknologi daripada pihak lain. Ini akan menjadi suatu hambatan untuk memperoleh solusi yang tepat bagi para pihak yang bersengketa. Kenyamanan menjadi hal penting bagi para pihak untuk menggunakan ODR sebagai

penyelesaian sengketa diantara mereka. Keduanya harus sepakat dan memahami konsekuensi untuk menggunakan ODR.

Penyelesaian sengketa secara *online* (ODR) memiliki peluang dan tantangan. Potensi ODR umumnya merupakan cara penyelesaian perselisihan yang lebih cepat, lebih murah dan lebih sederhana, yang dimungkinkan bekerja dengan sistem otomatis. Lain itu tantangan yang penting yang perlu diperhatikan bagi penyelenggara maupun para pihak yang menggunakan ODR yaitu menjaga sifat kerahasiaan dalam penyelesaian sengketa, menjaga keamanan, dan menjaga teknologi yang digunakan bekerja dengan efektif. ODR telah menantang harapan umum mengenai kerahasiaan dalam ADR. Sementara para pihak mungkin berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan informasi tersebut, kesulitan mengatur tindakan pihak atas data tersebut telah menyebabkan setidaknya beberapa layanan ODR (Orna Rabinovich-Einy & Ethan Katsh 2014).

Selain itu, untuk mengatasi hambatan dalam penyelesaian sengketa *online* (ODR) pengenalan standar kualitas diperlukan untuk mengawasi penyedia fasilitas ODR, serta keberadaan dan kepatuhan terhadap jaminan mendasar akan hak yang adil dalam layanan yang diberikan. Adanya standar ini mewajibkan entitas ADR untuk memiliki keahlian yang tepat, independen, tidak memihak, dan transparan. Selain itu, prosedur penyelesaian harus tepat, efektif, adil, dan sesuai dengan prinsip-prinsip kebebasan dan legalitas.

Dan melihat dari perkembangan teknologi yang ada berbagai negara memanfaatkan hal tersebut untuk membantu proses penyelesaian sengketa, namun adanya kendala dalam penerapan penyelesaian sengketa *online* (ODR) ini ialah kurangnya pemberlakuan regulasi terkait hal ini dan juga biaya yang dipergunakan untuk menciptakan teknologi untuk hal tersebut tidak sedikit, hal ini dapat mengganggu pembentukan bentuk elektronik penyelesaian sengketa, sehingga penerapan ODR ini dianggap tidak efektif (Dasyah 2021).

Lain dari itu, perlu juga diingat mengenai kerahasiaan dalam proses ODR. Penggunaan internet juga harus

dipertimbangkan mengenai keamanannya. Gangguan hacker, atau kebocoran data menjadi perhatian serius, manakala penyelesaian sengketa menggunakan ODR pada arbitrase. Seperti yang kita ketahui bahwa arbitrase merupakan penyelesaian sengketa yang memiliki asas kerahasiaan.

Internet masih dianggap sebagai media yang tidak aman untuk arbitrase, karena penjahat dunia maya memiliki beberapa metode untuk mencegat data dan pesan antar pihak, dan informasi apa pun yang melewati jaringan Internet dapat digunakan oleh penjahat dunia maya secara ilegal. Mengingat hal ini, metode keamanan di Internet yang semakin canggih muncul, seperti penggunaan tanda tangan digital. Selain itu, teknologi dapat digunakan untuk memerangi setiap celah keamanan Internet dan memperkuat proses ODR (Bakhramova 2022). Infrastruktur teknis sangat diperlukan untuk mengatasi segala kekhawatiran tentang pelanggaran kerahasiaan dalam proses ODR.

Minimal ada empat kemanana yang perlu untuk diperhatikan pada ODR yaitu: keamanan informasi, keamanan data, keamanan pribadi, dan keamanan sistem. Keamanan informasi dimaksudkan ialah keamanan dalam proses ODR di ketentuan melindungi informasi para pihak agar tidak dibagikan oleh pihak luar. Keamanan data dimaksudkan ialah pada perlindungan yang ditetapkan di sekitar saluran komunikasi, perangkat lunak, server, dan perangkat keras apa pun yang digunakan untuk ODR. Perlindungan tersebut bertujuan untuk mencegah orang luar meretas sistem dan memperoleh informasi non-publik, baik yang terkait langsung dengan sengketa (misalnya, gambar yang diunggah sebagai bukti dalam kasus arbitrase *online*) atau tidak (misalnya, alamat dan nomor telepon). Selain itu, berfokus pada aspek keamanan ini akan menyarankan agar batasan internal ditetapkan untuk memastikan bahwa pihak yang bersengketa atau pihak netralnya tidak dapat mengakses area atau informasi yang tidak boleh mereka lihat (misalnya, melindungi percakapan yang diadakan di ruang obrolan. Keamanan pribadi yang dimaksudkan ialah bahwa beberapa pihak yang berselisih ingin menggunakan ODR, namun memilih untuk tidak

menggunakan konferensi video yang tersedia untuk keperluan pertemuan; berkurangnya kehadiran sosial rekanan mereka, tampaknya, menambah rasa aman pribadi pada tingkat emosional. Keamanan sistem dimaksudkan ialah pengguna merasa yakin bahwa layanan ODR yang mereka gunakan – platform teknologi atau operator manusianya–tidak memanfaatkan informasi, partisipasi, perilaku, atau data mereka dengan cara apa pun (Ebner and Zeleznikow 2015).

Saat ini ada empat jenis sistem ODR (Heuvel 1997):

1. Penyelesaian sengketa secara *online*, menggunakan sistem pakar untuk menyelesaikan klaim keuangan secara otomatis;
2. Arbitrase *online*, menggunakan situs web untuk menyelesaikan perselisihan dengan bantuan arbiter yang memenuhi syarat;
3. Penyelesaian keluhan konsumen secara *online*, menggunakan email untuk menangani jenis keluhan konsumen tertentu;
4. Mediasi *online*, menggunakan situs web untuk menyelesaikan perselisihan dengan bantuan mediator yang memenuhi syarat;

Hal-hal teknis berikut dapat meningkatkan kinerja ODR, yaitu (Bollen and Kollenhof-Bruning 2014):

1. Integrasi kemampuan faks (*eFax* masuk dan keluar otomatis);
2. Telekonferensi audio dan video;
3. Layanan transkripsi (transkripsi suara-ke-teks 24 jam);
4. Pembayaran *online*.

KEBERADAAN DAN DASAR KETENTUAN HUKUM *ONLINE* DISPUTE RESOLUTION DI INDONESIA

ODR adalah studi tentang bagaimana menggunakan teknologi secara efektif untuk membantu para pihak menyelesaikan perselisihan mereka. Kehadiran ODR menjadi pemicu bagi hukum untuk mampu memberikan kepastian hukum dalam praktik penyelesaian sengketa dengan menggunakan ODR. Hukum bergerak dari posisinya yang usang dan menjadi posisi yang akomodatif dan adaptif. Keberadaan *Online Dispute Resolution* (ODR) mau tidak mau harus diatur dalam peraturan perundang-undangan Indonesia. Negara Indonesia belum memiliki aturan yang sui generis mengenai ODR. Peraturan perundang-undangan

yang ada kaitannya dalam pengaturan mengenai ODR dapat ditemui seperti:

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
2. UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
4. Peraturan Mahkamah Agung No. 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara elektronik.
5. Peraturan Mahkamah Agung No.1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara Dan Persidangan Di Pengadilan Secara Elektronik.
6. Peraturan mahkamah Agung No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Peraturan perundang-undangan tersebut di atas pada dasarnya telah memberikan penyelesaian sengketa secara *online* dan secara "*lex generale*" dapat menjadi dasar penyelesaian melalui ODR di Indonesia. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa belum secara khusus mengatur tentang penyelesaian sengketa secara *online* (ODR). Namun, setelah keluarnya Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, pelaksanaan ODR di Indonesia telah memiliki landasan hukum sebagaimana tertuang dalam Pasal 72 ayat (2) PP PMSE sebagai berikut: "Penyelesaian sengketa PMSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diselenggarakan secara elektronik (penyelesaian sengketa secara *online*) berdasarkan ketentuan perundang-undangan." Dalam penjelasan ditegaskan bahwa penyelesaian sengketa secara elektronik (*online dispute resolution*) kembali kepada kesepakatan para pihak. Hal tersebut dapat berbentuk mediasi secara elektronik yang diselenggarakan oleh profesional penunjang seperti advokat atau mediator, melalui

lembaga arbitrase *online* yang telah terakreditasi, atau melalui lembaga pemerintahan yang berwenang untuk itu.

Pemerintah memegang peranan yang penting dalam pengembangan ODR, karena pemerintah mampu memfasilitasi pengembangan sarana telekomunikasi seperti web yang mampu membantu penyelesaian sengketa. Selain itu, ODR membutuhkan campur tangan dari Pemerintah untuk memberikan kepercayaan masyarakat pada mekanisme ODR tersebut. Pemerintah harus melakukan pengawasan dan kontrol, karena Pemerintah merupakan entitas yang paling dipercaya dalam bidang penyelesaian sengketa dan juga sebagai entitas paling tinggi dalam sebuah negara. Selain itu, masalah dunia maya sebagaimana, perlu diatur secara baik oleh Pemerintah Indonesia sebagai bentuk memberikan perlindungan bagi rakyat. *Trust, Control, dan Government* adalah tiga komponen yang esensial bagi perkembangan ODR (Jain 2016).

PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI ARBITRASE DENGAN MENGGUNAKAN *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* (ODR)

Arbitrase adalah suatu proses dimana para pihak yang berselisih mengajukan sengketa mereka untuk suatu penetapan yang mengikat oleh satu atau lebih pihak ketiga. Arbitrase dikembangkan sebagai alternatif dari litigasi yang lebih cepat, lebih hemat biaya, dan tidak terlalu formal. Arbitrase juga berusaha untuk memastikan bahwa hukum diikuti sedapat mungkin dan bahasa yang baik untuk digunakan diantara para pihak yang berselisih, meskipun hal ini tidak selalu terjadi. Berbeda dengan litigasi, penggunaan arbitrase membutuhkan persetujuan dari kedua belah pihak yang bersengketa. Prosedur arbitrase dilakukan dengan terlebih dahulu dengan memilih arbiter kemudian sidang arbitrase dijadwalka. Setiap dokumen, kesaksian, atau bukti-bukti disampaikan kepada arbiter oleh kuasa hukum masing-masing pihak. Arbitrase mirip dengan litigasi, arbiter memiliki kewenangan penuh untuk sidang dan keputusan akhir mengikat kedua belah pihak yang bersengketa (Alaloul, Hasaniyah, and Tayeh 2019). Lembaga arbitrase merupakan lembaga yang

berfungsi sebagai salah satu alat untuk dapat menyelesaikan sengketa yang sedang terjadi di antara para pihak. Cara kerja arbitrase hampir sama dengan pengadilan sehingga masyarakat sering menyebut lembaga arbitrase sebagai pengadilan swasta (Sembiring 2011).

Salah satu kelebihan arbitrase dibandingkan dengan lembaga pengadilan yaitu karena arbitrase memiliki sifat kerahasiaan yang tinggi dalam pelaksanaannya. Sifat kerahasiaan ini dapat melindungi para pihak yang bersengketa dari hal-hal yang tidak diinginkan atau yang merugikan akibat penyimpangan informasi bisnis kepada umum. Selain itu, sifat kerahasiaan dapat melindungi para pihak dari publisitas yang merugikan dan akibat-akibatnya, seperti kehilangan reputasi, bisnis, pemicu bagi tuntutan-tuntutan lainnya, masalah kredit, dll (Endrik Safudin 2018). Sifat kerahasiaan ini cenderung menjadi pilihan utama bagi kalangan usahawan yang tidak menginginkan masyarakat umum mengetahui adanya suatu perselisihan, sengketa atau bahkan perkara perdata yang dialami oleh usaha-usaha dengan pihak lain yang mungkin juga merupakan mitra usahanya (Widjaja 2001). Pilihan arbitrase didasarkan pertimbangan untuk tetap menjaga hubungan baik dengan mitra dagang agar tidak rusak pasca penyelesaian sengketa, sehingga mereka dapat kembali menjalin hubungan dagang tersebut (M. Khoidin 2017).

Penyelesaian sengketa dengan ODR membuka kemungkinan yang sama sekali baru untuk penyelesaian sengketa. Beberapa fungsi yang relatif sederhana untuk dilakukan secara *online* paling tidak praktis untuk penyelesaian perselisihan tatap muka, dan mungkin secara fungsional tidak mungkin. Interaksi *online* membuka kemungkinan baru dengan secara mendasar mengubah persamaan tentang bagaimana layanan penyelesaian sengketa dapat dikelola dan dilakukan. Di Indonesia ODR masih baru untuk dilakukan dan praktiknya masih belum memiliki aturan secara khusus.

Penyelesaian Sengketa *Online* digunakan secara internasional untuk berbagai bentuk penyelesaian sengketa *online* melalui metode APS. ODR melengkapi metode APS yang ada

berdasarkan asumsi bahwa sengketa tertentu juga dapat diselesaikan dengan cepat dan memadai melalui Internet.

Jika Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) telah dipahami sebagai metode penyelesaian sengketa yang lebih efisien daripada melalui pengadilan, maka seiring dengan perkembangan teknologi, Penyelesaian Sengketa *Online* (ODR) dianggap sebagai mekanisme yang paling efisien dalam APS (Latifah, Bajrektarevic, and Najib 2019).

Penyelesaian sengketa secara *online* atau *Online Dispute Resolution* (ODR) tumbuh mulai dari sejarah APS yang dilakukan secara *offline*. Pelajaran yang dipetik dalam APS selama bertahun-tahun tentang pentingnya ketidakberpihakan, bagaimana menggerakkan pihak-pihak secara efektif menuju resolusi, tentang pentingnya mendengarkan, transparansi, dan tantangan dalam mengelola ketidakseimbangan kekuasaan, semuanya merupakan inti dari praktik ODR yang efektif. Dalam inkarnasinya yang paling awal, prosedur ODR hanyalah prosedur APS yang tidak berubah yang dilakukan secara *online*. Namun, seiring waktu, tantangan dan kemampuan unik dari praktik ODR telah memperjelas beberapa kemungkinan baru untuk penyelesaian sengketa. Kemampuan untuk memasukkan teknologi ke dalam proses penyelesaian sengketa memberikan kekuatan baru kepada pihak yang bersengketa dan pihak yang netral. Minimnya interaksi tatap muka juga mengubah dinamika proses penyelesaian sengketa. Meskipun ODR memang menghadirkan tantangan dan peluang baru, cara terbaik untuk mendekatinya adalah dari sudut pandang praktik penyelesaian sengketa yang telah terbukti berhasil menggunakan ODR (Colin Rule 2003).

Efisiensi biaya dan waktu merupakan karakteristik khas dari ODR, yang bertentangan dengan litigasi (yang merupakan metode penyelesaian sengketa yang memakan waktu dan biaya mahal). Kemudian ODR menawarkan banyak fleksibilitas, dapat dimulai kapan saja dalam uji coba atau bahkan sebelum uji coba dimulai. ODR juga dapat diakhiri jika para pihak sepakat bahwa hal itu tidak mengarah pada solusi yang dapat tepat untuk dijalankan. Para pihak memiliki hak untuk secara independen menentukan

metode dan prosedur untuk menyelesaikan sengketa secara *online* jika terjadi sengketa berdasarkan kontrak elektronik tertentu. Bahkan jika tidak ada kontrak tertulis yang menyatakan ODR sebagai metode penyelesaian sengketa, para pihak dapat menggunakan metode ODR untuk menyelesaikan sengketa mereka ketika sengketa tersebut muncul.

Kehadiran ODR telah dikenal hampir diseluruh negara, dan bahkan pada beberapa negara penyelesaian sengketa secara *online* ini digemari para pebisnis yang bersengketa karena dinilai efektif dan efisien (Suprihantosa Sugiarto 2019). Penyelesaian sengketa menggunakan sistem ODR secara idealisnya harus memuat hal-hal sebagai berikut (Wahyu Beny Mukti Setiyawan, Erifendi Churniawan 2020):

1. Adanya asas dan prinsip dalam pelaksanaan ODR.
2. Sistem ODR yang telah disesuaikan dengan ketentuan hukum nasional di Indonesia
3. Aspek keamanan dari pelaksanaan sistem ODR sebagai bentuk perlindungan bagi para pihak yang menggunakan ODR.

Terlepas dari apakah ODR diterapkan di tingkat internasional atau domestik, ada prinsip universal yang harus dipatuhi. Standar-standar ini merangkum prinsip-prinsip yang melekat pada penyelesaian sengketa: keadilan, kewajaran dan netralitas. Pada tahun 1998, Komisi Eropa menyebutkan tujuh prinsip yang berlaku untuk sengketa konsumen di luar hukum (arbitrase): independensi, transparansi, penghormatan terhadap prinsip permusuhan, efektivitas, legalitas, kebebasan, dan perwakilan (Ballesteros 2022).

ODR memberikan kemudahan saat melakukan penyelesaian sengketa yang terjadi, tidak lagi terhalang oleh ruang, batas waktu, biaya murah dan cepat dalam menyelesaikan masalah dibandingkan penyelesaian sengketa APS yang sifatnya konvensional (Utama 2017). Kemudahan ini merupakan keunggulan pelaksanaan arbitrase dengan menggunakan ODR. Lazimnya sistem ini disebut sebagai arbitrase *online*.

Arbitrase *online* dapat disebut sebagai versi *online* dari arbitrase *offline*. Ini mencakup segala sesuatu mulai dari

`perjanjian arbitrase *online*` hingga `keputusan arbitrase *online*`. Dalam arbitrase *online*, penggugat, majelis arbitrase, para ahli seharusnya menggunakan perangkat elektronik, termasuk perangkat lunak dan perangkat keras canggih, untuk berpartisipasi dalam proses. Keefektifan perangkat elektronik tersebut dapat dilihat terutama pada prosedur arbitrase yang lengkap dan berskala besar. Keuntungan signifikan lainnya dari arbitrase *online* adalah bahwa saksi dan pihak arbitrase tidak perlu melakukan perjalanan dan mengakomodasi. Terutama keinginan arbiter internasional untuk mempertimbangkan tanpa bepergian ke luar negeri dan bersedia mengeluarkan putusan arbitrase dalam bentuk elektronik (M. D. Khan, Kaya, and Habib 2019).

Arbitrase *online* mirip dengan arbitrase konvensional, dalam arti bahwa pihak ketiga yang dipilih oleh para pihak, atau dicalonkan oleh lembaga yang dipilih oleh para pihak, memberikan keputusan atas kasus tersebut setelah mendengar argumen yang relevan dan melihat bukti yang sesuai. Perbedaan utama, selain komunikasi *online* semua pihak. Yang lebih penting adalah kelebihan dan kekurangan yang ada untuk kedua bentuk arbitrase *online*. Dalam arbitrase *online*, para pihak biasanya berkomunikasi melalui email, alat komunikasi berbasis web, dan konferensi video. Ada lebih dari 25 penyedia ODR yang menawarkan arbitrase *online*. Dalam kebanyakan kasus, arbitrase yang mengikat dan tidak mengikat tersedia, tetapi beberapa penyedia membatasi layanan mereka ke bentuk yang tidak mengikat. Beban kasus arbitrase *online* tampaknya sangat bergantung pada karakter hasil yang mengikat: penghargaan *online* yang mengikat tampaknya sangat jarang, sedangkan ribuan keputusan yang tidak mengikat telah diberikan. Konteks bisnis juga berbeda tergantung pada karakter keputusan yang mengikat: ruang lingkup arbitrase dibatasi dalam beberapa arbitrase untuk melindungi pihak yang lebih lemah sementara arbitrase yang tidak mengikat tidak menimbulkan pertanyaan tentang arbitrase. Biaya untuk arbitrase *online* biasanya sama dengan biaya mediasi: dalam banyak kasus dikenakan biaya per jam, dan berkisar antara 50 hingga 250 USD per pihak dan per jam. Biaya berkisar dari 1500 hingga 4000 USD, tergantung pada

jumlah nama domain yang dipertaruhkan dan jumlah panelis. Biaya tersebut ditanggung oleh pemohon, kecuali jika termohon memilih panel yang beranggotakan tiga orang. Biasanya tidak ada batas waktu dalam arbitrase, tetapi jika ada, batas waktu tersebut bervariasi antara 4 jam dan 60 hari (Thomas Scultz 2002).

Kendala dalam penyelesaian sengketa melalui arbitrase dengan menggunakan ODR yaitu: pertama, masih adanya masyarakat di Indonesia yang belum terbiasa menggunakan internet, meskipun jumlah ini tidak terlalu signifikan, namun hal ini tetap menjadi suatu kendala yang perlu untuk ditanggapi. Kedua, adanya ketidakpercayaan dari masyarakat Indonesia akan keberhasilan dari sistem ODR termasuk dalam penyelesaian sengketa melalui arbitrase. Kesulitan dalam melakukan pemeriksaan alat bukti dan melakukan pemeriksaan *oral hearing*. Oleh karena itu penting sekali untuk melakukan peningkatan kepercayaan kepada masyarakat terhadap arbitrase dengan menggunakan sistem ODR agar diterima dengan baik oleh masyarakat luas di Indonesia.

Tantangan yang dihadapi saat menggunakan ODR pada arbitrase yaitu memilih berbagai jenis komunikasi *online* yang tepat dalam praktiknya. Kita mengetahui bahwa banyak sekali media komunikasi yang ada seperti *whatsapp*, *telegram*, *line*, *we chat*, *Hiapp*, dll. Kenyamanan setiap orang menggunakan salah satu aplikasi komunikasi tersebut adalah tantangan tersendiri bagi lembaga arbitrase. Setiap opsi menciptakan dinamika yang sangat berbeda dalam proses penyelesaian sengketa. Penggunaan media lain untuk membantu ODR seperti email, melakukan sidang dengan menggunakan video *conference*, *zoom*, *google meet*, dll. Hal ini perlu disepakati sebelum melanjutkan pada tahap pelaksanaan ODR pada arbitrase. Memahami berbagai opsi komunikasi *online* sangat penting untuk dapat merancang sistem ODR yang sesuai. Kisaran jenis penyelesaian sengketa dan berbagai alat yang muncul untuk menyesuaikan kebutuhan sengketa yang berbeda, sejajar dengan berbagai jenis komunikasi *online*. Alih-alih hanya memilih proses ADR, perancang ODR perlu memilih proses dan tempat komunikasi. Lembaga arbitrase dalam penyelesaian sengketa

online dapat saja memilih opsi komunikasi yang berbeda, dan sistem yang dihasilkan hampir seluruhnya berbeda dari keinginan para pihak yang bersengketa.

SIMPULAN

ODR secara sederhana dapat dijelaskan sebagai penyelesaian sengketa yang dilakukandengan penggunaan teknologi modern, baik dalam bentuk aplikasi web, email, audio conference, video call, dll yang menggunakan sistem elektronik. ODR adalah metode penyelesaian sengketa yang paling baik dalam melayani kebutuhan pihak yang bersengketa, karena prosesnya memungkinkan para pihak untuk memiliki kendali yang lebih besar terhadap sengketa yang mereka hadapi. Definisi dari *Online Dispute Resolution* sendiri merupakan penyelesaian sengketa alternatif yang dilakukan di luar ruang sidang dengan menggunakan teknologi dan internet. Pihak-pihak yang terdapat dalam ODR tidak jauh beda dengan ADR, yakni mencakup tiga mitra, biasanya terdiri dari dua pihak yang bersengketa dan pihak ketiga yang netral, sedangkan di sisi ODR, hanya menambahkan satu pihak yakni teknologi.

Penggunaan ODR pada sengketa yang diselesaikan melalui arbitrase merupakan suatu jawaban yang pasti bagi terlaksananya win-win solution bagi para pihak yang bersengketa. Era pandemik dan era revolusi industri merupakan keadaan yang diterima oleh masyarakat Indonesia sebagai keadaan yang penuh dengan perubahan. Keterpaksaan masyarakat indonesia untuk *stay at home* (karena pandemik) dan majunya teknologi dengan penggunaan internet yang semakin masif, maka menjadi suatu kondisi kebutuhan akan kehadiran sistem ODR dalam penyelesaian sengketa di Indonesia.

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang di dasarkan pada penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat menggunakan ODR. Sistem ODR pada APS menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, yang semakin berkembang, untuk membantu pihak-pihak mengelola, memodifikasi, dan

menyelesaikan sengketa yang mereka hadapi. Secara umum ODR dapat menjadi sarana penyelesaian sengketa yang cepat, efisien, efektif dan nyaman.

Salah satu bagian dari APS yaitu arbitrase yang juga dapat menggunakan sistem ODR dalam praktik penyelesaian sengketa. Praktik penyelesaian sengketa dengan menggunakan ODR pada arbitrase tidak sepenuhnya menggunakan *online*. Hanya pada beberapa tahap dalam penyelesaian seperti misalnya tahap pendaftaran permohonan arbitrase dengan menggunakan *online* atau bahkan saat sidang arbitrase menggunakan *online*. Belum ada sistem yang baku untuk penyelenggaraan *online* pada penyelesaian sengketa dengan arbitrase. Beberapa institusi atau lembaga arbitrase telah menggunakan sistem ODR, namun hanya beberapa yang telah memiliki SOP yang jelas terkait pelaksanaan ODR di arbitrase.

Perlu adanya ketentuan yang lebih khusus mengenai sistem ODR yang telah disesuaikan dengan ketentuan sistem hukum nasional Indonesia agar sistem ODR mampu memberikan manfaat yang tinggi bagi penyelesaian sengketa di Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah rabil 'alamin, peneliti panjatkan puji syukur kehadirat Allah subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat, kasih sayang, kesempatan, dan kesehatan, untuk menyelesaikan tulisan ini yang merupakan hasil dari penelitian yang didanai oleh Universitas Negeri Semarang berdasarkan Surat Perjanjian Pelaksanaan Penelitian Dasar No. 67.8.4/UN37 /PPK.3.1/2022. Terima kasih kepada Ketua LPPM dan Sekretaris LPPM yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengeksplere diri dalam tulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

Alaloul, W.S., Mohammed, W.H., & Bassam, A.T., 2019. A Comprehensive Review of Disputes Prevention and Resolution in Construction Projects. *MATEC Web of*

- Conferences*, 270(05012).
- Bakhramova, M., 2022. Online Dispute Resolution: Digitalized Disputes and Their Legal Basis *Journal of Ethics and Diversity in International Communication*. *Journal of Ethics and Diversity in International Communication*, 4017(c), pp.25–29.
- Ballesteros, T., 2022. International Perspectives on Online Dispute Resolution in the E-Commerce Landscape. *International Journal on Online Dispute Resolution*, 8(2), pp.85–101.
- Bollen, K., & May-Britt, K-B., 2014. Online Dispute Resolution. *Zeitschrift Für Konfliktmanagement*, 14(3).
- Chandra, A., 2014. Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan Dengan UU Informasi Dan Transaksi Elektronik No . 11 Tahun 2008. *Jurnal Ilmu Komputer*, 10(2), pp.80–89.
- Clark, E., George, C., & Arthur, H., 2003. Online Dispute Resolution: Present Realities, Pressing Problems and Future Prospects. *International Review of Law, Computers & Technology*, 17(1), pp.7–25.
- Colin, R., 2003. *Online Dispute Resolution for Business: B2B, Ecommerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- Dasyah, F., 2021. Mediation and Online Dispute Resolution (ODR) as an Innovative Form of Dispute Resolution. *Journal Of Law Science*, 3(2), pp.53–62.
- Donna, E-N., 2022. Reimagining Access to Justice: Should We Shift to Virtual Mediation Programs Beyond the COVID-19 Pandemic, Especially for Small Claims?. *NYSBA New York Dispute Resolution Lawyer*, 15(1), pp.2020–23.
- Ebner, N., & John, Z., 2015. Fairness, Trust, and Security in Online Dispute Resolution. *Hamline University's School of Law's Journal of Public Law and Policy*, 36(2).
- Endrik, S., 2018. *Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Arbitrase*. Malang: Intrans Publishing.
- Fahmi, P., M., 2022. Does Internet Usage Lead to An Increase in Household Incomes? Indonesian Rural Case Study. *Jurnal Ekonomi Indonesia*, 11(1), pp.2022.
- Habuka, H., & Colin, R., 2018. The Promise and Potential of Online Dispute Resolution in Japan. *International Journal on Online Dispute Resolution*, 4(2), pp.74–90.
- Heuvel, E.V-den., 1997. Online Dispute Resolution as a Solution to Cross-Border e-Disputes: An Introduction to ODR. E. Katsh in

- 'Law in a Digital World'. *The Data Highway of Health or Commerce or Education Can Be the Source of As Much Litigation As the Paved Highways of the Physical World*.
- Jain, S. 2016. Online Dispute Resolution: Mechanism, Modus Operandi and Role of Government. *SSRN Electronic Journal*, 2016.
- Khan, A.S., Atta, u-R., & Laila, T.Q., 2016. The Relationship Between Internet Usage, Socioeconomic Status, Subjective Health and Social Status. *Business & Economic Review*, 8(Special Edition), pp.67–82.
- Khan, M.D., Serkan, K., & Rao, I.H., 2019. Global Trends of Online Dispute Resolution (ODR) with Reference to Online Trade in Pakistan. *Review of Economics and Development Studies*, 4(2), pp.303–11.
- Latifah, E., Anis, H.B., & Moch-Najib., 2019. The Shifting of Alternative Dispute Resolution : From Traditional Form to the Online Dispute Resolution. *Brawijaya Law Journal*, 2014, pp. 27–37.
- Linneman, D., 2018. *Online Dispute Resolution for Divorce Cases in Missouri: A Remedy for the Justice Gap* Online Dispute Resolution for Divorce Cases in Missouri: A Remedy for the Justice Gap.
- M. Khoidin., 2017. *Hukum Arbitrase Bidang Perdata*. Surabaya: Laksbang Pressindo.
- Omoola, S.O., & Umar, A.O., 2016. Towards an Effective Legal Framework for Online Dispute Resolution in E-Commerce Transactions: Trends, Traditions and Transitions. *IIUM Law Journal*, 24(1), pp.257–81.
- Orna, R-E., & Ethan, K., 2014. Digital Justice: Reshaping Boundaries in an Online Dispute Resolution Environment. *International Journal of Online Dispute Resolution*, 1(1), pp.5–36.
- Quaglio, G., & Sophie, A.M., 2020. *Potentially Negative Effects of Internet Use. Panel for the Future of Science and Technology*.
- Rifai, A., 2022. The Settlement of Electronic Commerce Transactions Through Online Dispute Resolution Mediation (ODR) in Indonesia. 2 (February), pp.1–10.
- Rule, C., 2020. Online Dispute Resolution and the Future of Justice. *Annual Review of Law and Social Science*, 16, pp.277–92.
- Rule, C., & Indu, S., 2015. Online Dispute Resolution and Ombuds: Bringing Technology to the Table. *Journal of the International Ombudsman Association*, 8(1), pp.73–81.

- Sembiring, J.J., 2011. *Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, & Arbitrase)*. Jakarta: Visimedia.
- Suprihantosa, S., 2019. Online Dispute Resolution (Odr) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Era Modernisasi. *Qawanin*, 3(1), pp.5–10.
- Thomas, S., 2002. United Nations Economic Commission for Europe Forum on Online Dispute Resolution Geneva, 6-7 June 2002 Online Dispute Resolution : An Overview and Selected Issues By.
- Utama, G.S., 2017. Online Dispute Resolution: A Revolution In Modern Law Practice. *Business Law Review*, 3(3), pp.1–6.
- yu, B.M.S., Erifendi, C., & Rudatyo., 2020. Online Dispute Resolution Sebagai Model Perlindungan Hukum Pelaku Bisnis. *Rechtidee*, 15(1), pp.114–32.
- Widjaja, G., 2001. *Seri Hukum Bisnis: Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Wong, F.F., n.d. *Online Dispute Resolution: Technology, Management And Legal Practice From An International Perspective*. England: Chandos Publishing.