

DAFTAR PUSTAKA

- ASEAN. 2016. ASEAN Strategic Action Plan for Consumer Protection 2016-2025. Jakarta: ASEAN Secretariat.
- Aziz, Muhammad Faiz, dan Muhamamd Arif Hidayah. 2020. “Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce.” *Jurnal RechtsVinding*, 9(2), 275–294.
- Abdurrasyid, Priyatna. 2002. *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa: Suatu Pengantar*. Jakarta: Fikahati Aneska.
- Ananto, Riana Wulandari. 2023. “Arbitrase Online sebagai Cara Penyelesaian Sengketa Hak Cipta.” *Salam: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, 10(1), 199-210.
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). 2025. *Statistik Pengaduan Konsumen*.
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia. 2024. “Aduan Melonjak, BPKN RI Sebut Kerugian Konsumen Capai Rp424 Miliar Selama 2024.”
- Badan Pusat Statistik. 2025. *Statistik E-Commerce 2024*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2010. “Penerapan Arbitrase Online dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi E-Commerce.” *Ius Quia Iustum Law Journal*, 17(3), 363-382.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2019. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia*. Bandung: Nusa Media.
- Budhijanto, Danrivanto, Anangga W. Roosdiono, dan Mursal Maulana. 2025. “UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution as Soft Law Instrument for Online Dispute Resolution: An Indonesia Perspective.” *BANI Arbitration and Law Journal*, 2(1), 38–48.
- Cappelletti, Mauro G., dan Bryant Garth. 1978. “Access to Justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective.” *Buffalo Law Review*, 27, 181–292.

- Chandra, Arif Budi. 2014. "Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008." *JIK: Jurnal Ilmu Komputer*, 10(2), 80–89.
- Cortes, Pablo. 2011. *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. London: Routledge.
- Del Duca, Louis F., Colin Rule, dan Kathryn Rimpfel. 2014. "eBay's De Facto Low Value High Volume Resolution Process: Lessons and Best Practices for ODR Systems Designers." *Arbitration Law Review*, 6(1), Article 10.
- Del Duca, Louis F., Colin Rule, dan Zbynek Loebl. 2012. "Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce—Developing a Global Online Dispute Resolution System." *Penn State Journal of Law & International Affairs*, 1(1), 59–85.
- Dwijaya, Ananda Gymnastiar dan Harmono. 2026. "Online Dispute Resolution (ODR) in the Digital Business Dispute Settlement System." *Legisci: Journal of Law Sciences*, 3(6), 732–749.
- Ebner, Noam, dan John Zeleznikow. 2016. "No Sheriff in Town: Governance for Online Dispute Resolution." *Negotiation Journal*, 32(4), 297–323.
- European Commission. 2025. *Site Relocation: Online Dispute Resolution Platform Discontinued*.
- European Commission. 2025. "Online Dispute Resolution Platform."
- European Consumer Centre France. 2025. "Closure of the European ODR Platform."
- European Union. 2013. *Regulation (EU) No 524/2013 on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes*.
- European Union. 2024. *Regulation (EU) 2024/3228 Repealing Regulation (EU) No 524/2013*.
- Firdaus, Muhammad Bintang. 2025. "Dialektika Keadilan, Kepastian, Kemanfaatan Hukum dalam Perspektif Gustav Radbruch pada Hukum Indonesia." *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik*, 3(1), 357–367.
- Friedman, Lawrence M. 1975. *The Legal System: A Social Science Perspective*. New York: Russell Sage Foundation.

- Ganesha, I Made Gending, Hirsanuddin, dan Putri Raodah. 2023. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui ODR (Online Dispute Resolution)." *Commerce Law*, 3(2), 436–448.
- GoodStats/Yonatan, Agnes Z. 2025. "Nilai Transaksi E-Commerce Indonesia Capai Rp487 Triliun pada 2024."
- Haryanto, Iman dan Muthia Sakti. 2024. "Implementation of Online Dispute Resolution (ODR) in Resolving E-Commerce Disputes." *Jurnal Hukum dan Keadilan*, 12(2), 1–12.
- Hatibie, Harun Setiawan. 2025. "Revolusi Penyelesaian Sengketa Digital: Transformasi Sistem Peradilan Melalui Online Dispute Resolution di Era Ekonomi Digital." *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(6), 9920–9934.
- Idayanti, Soesi, Priyanto Haryadi, dan Indriasari. 2021. "Online Dispute Resolution (ODR) as an Alternative for Electronic Transaction Dispute Settlement." *Wacana Hukum*, 27(2), 18–25.
- Iqbal, Julian. 2018. "Perlindungan bagi Konsumen Online Marketplace Melalui Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR)." *Jurist-Diction*, 1(2), 557–578.
- Juwita, Kiki, Hamzah, dan Rohaini. 2025. "Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Modern E-Commerce di Indonesia." *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum*, 3(6), 8873–8878.
- Katsh, Ethan, dan Janet Rifkin. 2001. *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Katsh, Ethan, Janet Rifkin, dan Alan Gaitenby. 2000. "E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of eBay Law." *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 15(3), 705–734.
- Kelsen, Hans. 1967. *Pure Theory of Law*. Berkeley: University of California Press.
- Kementerian Perdagangan. 2019. *Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*.
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia/Badan Kebijakan Perdagangan. 2025. *Kinerja Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE)*.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Buku III tentang Perikatan.

- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Lodder, Arno R., dan John Zeleznikow. 2010. *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mansyur, Ali, dan Irsan Rahman. 2016. “Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional.” *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 2(1), 1-10.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2005. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Nasution, Az. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- OECD. 2016. *Consumer Protection in E-Commerce: OECD Recommendation*. Paris: OECD Publishing.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen.

- Purba, Joshua, Rohaini, dan Dewi Septiana. 2018. "Penyelesaian Sengketa Online Marketplace antara Penjual dan Pembeli Melalui Online Dispute Resolution." *Pactum Law Journal*, 2(1), 537-549.
- Katsh, Ethan, dan Orna Rabinovich-Einy. 2017. *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*. Oxford: Oxford University Press.
- Radbruch, Gustav. 1946. "Gesetzliches Unrecht und uebergesetzliches Recht." *Sueddeutsche Juristen-Zeitung*, 1(5), 105-108.
- Rule, Colin. 2002. *Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Sagala, Lusiona Mas, dan Devi Siti Hamzah Marpaung. 2021. "Penegakkan Hukum serta Upaya Penyelesaian Sengketa Online Marketplace melalui Mekanisme Online Dispute Resolution." *Widya Yuridika: Jurnal Hukum*, 4(2), 421-434.
- Salami, Rochani Urip dan Rahadi Wasi Bintoro. 2013. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce)." *Jurnal Dinamika Hukum*, 13(1), 124-135.
- Schultz, Thomas. 2004. "Does Online Dispute Resolution Need Governmental Intervention? The Case for Architectures of Control and Trust." *North Carolina Journal of Law & Technology*, 6(1), 71-106.
- Setiyawan, Wahyu Beny Mukti, Erifendi Churniawan, dan Rudatyo. 2020. "Online Dispute Resolution Sebagai Model Perlindungan Hukum Pelaku Bisnis." *Rechtidee*, 15(1), 114-132.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Sitompul, Meline Gerarita, M. Syaifuddin, dan Annalisa Yahanan. 2016. "Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia." *Jurnal Renaissance*, 1(2), 75-93.
- Soekanto, Soerjono, dan Sri Mamudji. 2015. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sourdin, Tania. 2021. *Judges, Technology and Artificial Intelligence: The Artificial Judge*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Subagyono, Bambang Sugeng Ariadi, Sri Astutik, Zahry Vandawati Chumaida, Mochamad Kevin Romadhona, dan Trisadini Prasastinah Usanti. 2023.

- “Consumer Dispute in Electronic Transactions: State Obligation and Dispute Settlement Under Indonesia Consumer Protection Law.” *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(10), e1240.
- Sun, Yanhui, Wu Liu, Haifeng Ming, Xinru Wang, Hantao Yao, dan Yongdong Zhang. 2026. “CyberJurors: A Multi-Agent Simulation Task for E-Commerce Disputes Verdict.”
- Takenang, Jusman Dg., Ma’ruf Akib, Sudirman, Wahyudi Umar, dan Fe Fikran Alfurqon. 2025. “E-Commerce Dispute Resolution Through Online Dispute Resolution.” *SASI*, 31(2), 117-129.
- Tsurel, David, Michael Doron, Alexander Nus, Arnon Dagan, Ido Guy, dan Dafna Shahaf. 2021. “E-Commerce Dispute Resolution Prediction.”
- Tao, Li, Li Dongsong, dan Zhao Xin. “Towards More Effective ODR for Cross-Border B2C E-Commerce: Self-Regulated or State-Run?” *Tsinghua China Law Review*, 16(2), 226–250.
- UNCITRAL. 2006. *UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration 1985 with Amendments as Adopted in 2006*.
- UNCITRAL. 2016. *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution*. Vienna: United Nations Commission on International Trade Law.
- UNCITRAL. 2016. *Technical Notes on Online Dispute Resolution*. United Nations Commission on International Trade Law.
- UNCTAD. 2016. *United Nations Guidelines for Consumer Protection*. New York and Geneva: United Nations.
- United Nations. 2016. *Resolution Adopted by the General Assembly on Technical Notes on Online Dispute Resolution, A/RES/71/138*.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- University of Missouri Libraries. 2026. "Online Dispute Resolution: Companies Implementing ODR." Library Guides.
- Verma, Deepak, Anshu Banwari, dan Neerja Pande. 2018. "Online Dispute Resolution." Dalam Beatriz Pena-Acuña (ed.), *Digital Communication Management*. London: IntechOpen.
- Wahyuni, Tri. 2025. "YLKI Terima 1.675 Pengaduan Konsumen Sepanjang 2024." Antara News.
- Wang, Huaxing, dan Chuanxi Zhang. 2026. "The Impact of Digital Justice on Firm Digital Innovation: Evidence from China's Internet Courts." *Computer Law & Security Review*, 60, 106274.
- Widjaja, Gunawan. 2001. *Seri Hukum Bisnis: Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: RajaGrafindo Persada/Rajawali Pers.
- Widjaja, Gunawan. 2002. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Wired. 2022. "China's 'People's Courts' Resolve Online Disputes at Tech Firms."
- YLKI. 2025. *Layanan Pengaduan dan Advokasi Konsumen*.
- Zhang, Shuning, Eve He, Xiao Zhan, Shijing He, Robert Xiao, Xin Yi, dan Hewu Li. 2026. "Generative AI-Enabled Refund Fraud in Chinese E-Commerce: Investigation on Merchants and Platform Workers."