

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis urgensi penetapan regulasi Penyelesaian Sengketa Secara Daring (PSSD) yang spesifik dalam sistem perlindungan konsumen di Indonesia, serta merumuskan prospek dan arsitektur ideal regulasi PSSD berdasarkan studi komparatif dengan model Uni Eropa dan standar internasional UNCITRAL. Indonesia, sebagai pasar e-commerce terbesar di Asia Tenggara dengan 229,4 juta pengguna internet dan nilai transaksi digital mencapai Rp487 triliun per tahun, menghadapi lonjakan sengketa konsumen digital yang memiliki karakteristik nilai rendah, volume tinggi, dan lintas yurisdiksi. Hal ini menunjukkan ketidakcocokan dengan mekanisme penyelesaian sengketa konvensional seperti BPSK atau gugatan sederhana. Meskipun kebutuhan akan ODR sangat mendesak, studi yang memetakan kekosongan hukum ODR di Indonesia dan merumuskan arsitektur regulasinya masih terbatas, menciptakan kekosongan akademis dan praktis. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif-doktrinal dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan komparatif. Hasil menunjukkan bahwa kerangka hukum yang ada mengalami kegagalan paradigmatik karena dirancang untuk sengketa fisik-lokal. Mengacu pada kerangka teoretis Hukum 3.0 dan konsep teknologi sebagai Pihak Keempat, kesenjangan ini mencakup tidak adanya norma untuk prosedur ODR dan mekanisme digital eksekusi yang memadai. Studi komparatif dengan model Uni Eropa memberikan pelajaran positif dan negatif. Regulasi ideal ODR untuk Indonesia harus dibangun di atas dasar normatif, teknis, dan ekosistem, dengan harapan memberikan masukan bagi pembuat undang-undang dan kontribusi akademis dalam pengembangan studi hukum siber dan perlindungan konsumen digital.

**Kata kunci:** Penyelesaian Sengketa Daring, Perlindungan Konsumen Daring, Lex Specialis, Perdagangan Elektronik, UNCITRAL, Uni Eropa, Regulasi Teknologi

## ABSTRACT

This research aims to analyze the urgency of establishing specific Online Dispute Resolution (ODR) regulations within the consumer protection system in Indonesia, as well as to formulate the prospects and ideal architecture of ODR regulations based on a comparative study with the European Union model and UNCITRAL international standards. Indonesia, as the largest e-commerce market in Southeast Asia with 229.4 million internet users and digital transaction values reaching Rp487 trillion per year, is facing a surge in digital consumer disputes characterized by low value, high volume, and cross-jurisdictional nature. This indicates a mismatch with conventional dispute resolution mechanisms such as BPSK or simple lawsuits. Although the need for ODR is very urgent, studies mapping the legal gaps of ODR in Indonesia and formulating its regulatory architecture are still limited, creating academic and practical voids. This research uses a normative-doctrinal legal method with legislative, conceptual, and comparative approaches. The results show that the existing legal framework experiences a paradigmatic failure because it is designed for physical-local disputes. Referring to the theoretical framework of Law 3.0 and the concept of technology as the Fourth Party, this gap includes the absence of norms for ODR procedures and adequate digital execution mechanisms. A comparative study with the European Union model provides both positive and negative lessons. The ideal ODR regulation for Indonesia should be built on normative, technical, and ecosystem foundations, with the hope of providing input for lawmakers and academic contributions in the development of cyber law studies and digital consumer protection.

**Keywords:** Online Dispute Resolution, Online Consumer Protection, Lex Specialis, E-Commerce, UNCITRAL, European Union, Technology Regulation