

SOBATBERES: INOVASI PLATFORM MARKETPLACE JASA DIGITAL TERINTEGRASI BERBASIS TEKNOLOGI ESCROW UNTUK PEMBERDAYAAN EKONOMI LOKAL

SOBATBERES: INTEGRATED DIGITAL SERVICE MARKETPLACE PLATFORM
INNOVATION BASED ON ESCROW TECHNOLOGY FOR LOCAL ECONOMIC
EMPOWERMENT

Dennis Ardiyansyah¹, Fatur Rachman P.N.E¹, Rahimah¹, Ahmad Zulfikar Ramdzi¹

E-mail: 24082010036@student.upnjatim.ac.id

^{1,2,3,4}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur

Abstrak

Pertumbuhan transaksi e-commerce Indonesia yang mencapai Rp503 triliun pada tahun 2025 [12] belum diimbangi dengan mekanisme perlindungan dana yang memadai pada sektor jasa lokal informal. Pada tahun yang sama, penipuan daring tercatat sebagai kejahatan siber dengan prevalensi tertinggi dengan total 411.000 laporan dan estimasi kerugian mencapai Rp9 triliun [13]. Penelitian ini merancang SobatBeres, aplikasi mobile marketplace jasa lokal yang menghubungkan pengguna dengan penyedia jasa terdekat melalui mekanisme escrow berbasis konfirmasi penyelesaian layanan. Metode yang digunakan adalah Design Thinking melalui tahap empathize, define, ideate, prototype, dan test. Hasil penelitian berupa prototype high-fidelity dengan sistem escrow otomatis sebagai rancangan awal platform transaksi jasa lokal berbasis perlindungan dana.

Kata kunci: marketplace jasa lokal; sistem escrow; aplikasi mobile; Design Thinking; perlindungan transaksi daring.

Abstract

The growth of Indonesia's e-commerce transactions, which reached IDR 503 trillion in 2025 [12], has not been matched by adequate fund protection mechanisms in the informal local service sector. In the same year, online fraud was recorded as the cybercrime with the highest prevalence, totaling 411,000 reports and estimated losses of up to IDR 9 trillion [13]. This study designs SobatBeres, a mobile-based local service marketplace application that connects users with nearby service providers through an escrow mechanism based on service completion confirmation. The research employs the Design Thinking method through the stages of empathize, define, ideate, prototype, and test. The result of this study is a high-fidelity prototype featuring an automated escrow system as an initial design for a local service transaction platform with fund protection features.

Keywords: local service marketplace; escrow system; mobile application; Design Thinking; online transaction protection.

1. PENDAHULUAN

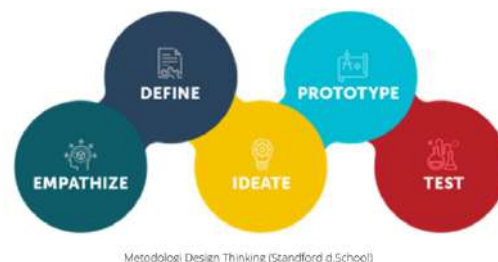
Pertumbuhan transaksi *e-commerce* di Indonesia yang mencapai Rp503 triliun pada tahun 2024 menunjukkan perkembangan ekonomi digital yang semakin pesat, termasuk pada sektor marketplace jasa digital [7]. Namun, perkembangan tersebut belum diimbangi dengan mekanisme perlindungan dana yang memadai, khususnya pada transaksi jasa lokal yang dilakukan secara mandiri atau tanpa lembaga penjamin. Pada tahun yang sama, penipuan daring menjadi jenis kejahatan siber yang paling banyak terjadi dengan persentase sebesar 32,5% [8]. Kondisi ini menunjukkan bahwa keamanan dan kepercayaan transaksi masih menjadi permasalahan utama dalam layanan digital.

Platform digital memungkinkan masyarakat menawarkan dan menggunakan berbagai layanan jasa secara lebih cepat, fleksibel, dan mudah diakses, mulai dari desain grafis, penulisan, editing, hingga layanan freelance lainnya. Kehadiran marketplace jasa digital turut membuka peluang ekonomi baru bagi pelaku usaha kecil dan pekerja lokal untuk memperluas pasar serta meningkatkan pendapatan melalui pemanfaatan teknologi digital [9]. Namun, transaksi jasa digital masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait keamanan dan kepercayaan antara pengguna dan penyedia jasa. Risiko penipuan, layanan yang tidak diselesaikan sesuai kesepakatan, serta ketiadaan sistem perlindungan dana menjadi hambatan utama dalam proses transaksi digital [10].

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini merancang aplikasi mobile marketplace jasa digital bernama SobatBeres dengan menerapkan mekanisme escrow sebagai solusi keamanan transaksi. Penelitian ini menggunakan metode Design Thinking yang terdiri atas tahapan empathize, define, ideate, prototype, dan testing untuk memahami kebutuhan pengguna dan menghasilkan rancangan aplikasi yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Melalui penelitian ini diharapkan rancangan aplikasi SobatBeres dapat mendukung terciptanya transaksi digital yang aman, meningkatkan kepercayaan pengguna, serta membantu pemberdayaan ekonomi lokal melalui pemanfaatan teknologi digital.

2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode Design Thinking sebagai pendekatan perancangan yang berpusat pada pengguna (*user-centered*). Metode ini dipilih karena mampu menghasilkan solusi berbasis permasalahan nyata di lapangan melalui proses yang iteratif dan empatik, sehingga sesuai untuk merancang sistem yang menjawab permasalahan kepercayaan transaksi pada jasa lokal [3]. Design Thinking terdiri atas lima tahapan, yaitu empathize, define, ideate, prototype, dan test [4].



Metodologi Design Thinking (Stanford d.School)

Gambar 1. Tahapan Metode Design Thinking

2.1 Tahapan Penelitian

1. Empathize

Tahap empathize bertujuan memahami permasalahan, kebutuhan, dan pengalaman pengguna

secara langsung sebelum solusi apapun dirancang [2]. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur terhadap 6 narasumber yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian [3]. Narasumber terdiri atas 4 pengguna jasa lokal yang pernah bertransaksi secara online, dan 2 penyedia jasa lokal aktif yang selama ini menawarkan layanan melalui media sosial atau aplikasi pesan instan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, ditemukan tiga *pain points* utama:

- a. Pengguna jasa khawatir kehilangan dana akibat sistem pembayaran di muka tanpa jaminan penyelesaian layanan sesuai kesepakatan.
- b. Penyedia jasa berisiko tidak menerima pembayaran penuh setelah layanan selesai karena belum ada mekanisme yang mengikat pembayaran dengan bukti penyelesaian layanan.
- c. Transaksi masih dilakukan secara manual melalui WhatsApp, Instagram, dan Facebook tanpa platform terintegrasi, sehingga meningkatkan risiko penipuan dan menyulitkan penyelesaian sengketa.

2. Define

Pada tahap define, seluruh temuan dari tahap empathize dianalisis dan dirangkum menjadi rumusan masalah yang spesifik dan terstruktur [2]. Tahap ini menghasilkan tiga output utama. Pertama, problem statement: "Pengguna dan penyedia jasa lokal membutuhkan platform mobile yang menjamin keamanan dana transaksi secara otomatis, sehingga layanan dapat diselesaikan dan dibayar secara adil tanpa risiko penipuan dari kedua belah pihak." Kedua, daftar kebutuhan fungsional sistem yang mencakup fitur pemesanan jasa, penahanan dana otomatis, konfirmasi penyelesaian layanan, dan pelepasan dana kepada penyedia jasa. Ketiga, dua *user persona* yang merepresentasikan pengguna target SobatBeres:

- a. Persona Pengguna Jasa: individu berusia 20–35 tahun yang aktif menggunakan smartphone untuk memenuhi kebutuhan jasa lokal, namun belum menemukan platform transaksi yang memberikan jaminan keamanan dana;
- b. Persona Penyedia Jasa: pelaku jasa lokal mandiri yang selama ini menerima pesanan melalui media sosial, namun sering menghadapi ketidakpastian pembayaran setelah layanan diselesaikan.

3. Ideate

Tahap ideate merupakan proses eksplorasi dan pemilihan solusi berdasarkan *problem statement* yang telah dirumuskan [2]. Melalui sesi *brainstorming* terstruktur, tim menghasilkan sejumlah alternatif solusi yang kemudian diprioritaskan berdasarkan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna dan keterbatasan scope penelitian sebagai perancangan awal (*initial design*). Solusi yang disepakati berfokus pada satu fitur inti, yaitu mekanisme escrow otomatis, dengan dua output utama pada tahap ini:

- a. *Use Case Diagram* yang menggambarkan interaksi antara pengguna jasa, penyedia jasa, dan sistem escrow;
- b. *User Flow* yang memetakan alur transaksi dari pemesanan jasa, penahanan dana, pelaksanaan layanan, konfirmasi penyelesaian, hingga pelepasan dana kepada penyedia jasa.

4. Prototype

Pada tahap prototype, solusi yang telah dirancang diwujudkan menjadi prototipe *high-fidelity* menggunakan aplikasi Figma [4]. Prototipe mencakup alur transaksi escrow secara lengkap dari dua sisi pengguna, yaitu pengguna jasa dan penyedia jasa, mulai dari registrasi akun, pencarian

dan pemesanan jasa, penahanan dana otomatis oleh sistem, pelaksanaan layanan, konfirmasi penyelesaian oleh pengguna, hingga pencairan dana kepada penyedia jasa.

5. Test

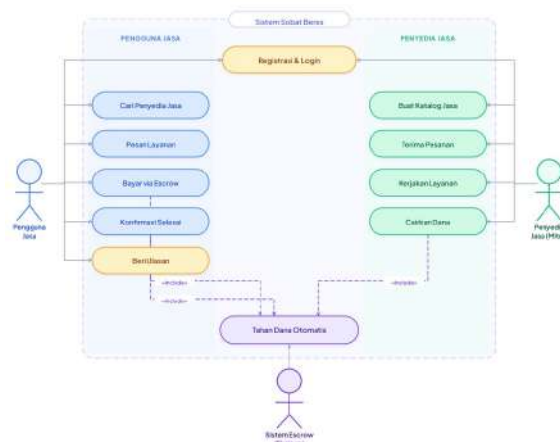
Tahap test merupakan tahap terakhir dari metode Design Thinking, di mana prototipe yang telah dikembangkan diuji langsung kepada calon pengguna untuk mengevaluasi kesesuaian rancangan dengan kebutuhan yang telah didefinisikan [2]. Pengujian dilakukan terhadap 6 responden yang mewakili dua kelompok pengguna target, yaitu pengguna jasa dan penyedia jasa lokal, menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) [6]. SUS dipilih karena merupakan instrumen pengujian usability yang telah tervalidasi secara luas, menghasilkan skor dalam rentang 0–100 yang mencerminkan tingkat penerimaan dan kemudahan penggunaan sistem [6].

2.2 Perancangan Sistem

Dalam proses perancangan, langkah-langkah yang dilakukan meliputi pembuatan alur sistem menggunakan *use case diagram* dan *user flow* untuk kedua kelompok pengguna utama, yaitu Pengguna Jasa dan Penyedia Jasa.

1. Use Case Diagram

Platform SobatBeres memiliki dua aktor utama, yaitu Pengguna Jasa dan Penyedia Jasa, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 2. Pengguna Jasa dapat melakukan registrasi dan masuk ke sistem, mencari penyedia jasa, memesan layanan, melakukan pembayaran melalui mekanisme escrow, mengonfirmasi penyelesaian layanan, serta memberikan ulasan. Di sisi lain, Penyedia Jasa dapat mendaftar, membuat katalog layanan, menerima dan meninjau pesanan, mengerjakan layanan, serta mencairkan dana setelah layanan dikonfirmasi selesai oleh pengguna. Mekanisme escrow bersifat otomatis dan dikelola oleh sistem sehingga dana pengguna ditahan sejak pembayaran dilakukan dan baru dilepaskan kepada penyedia jasa setelah pengguna menyatakan layanan selesai. Hal ini menjadikan escrow sebagai titik kendali utama keamanan transaksi pada platform SobatBeres [1].

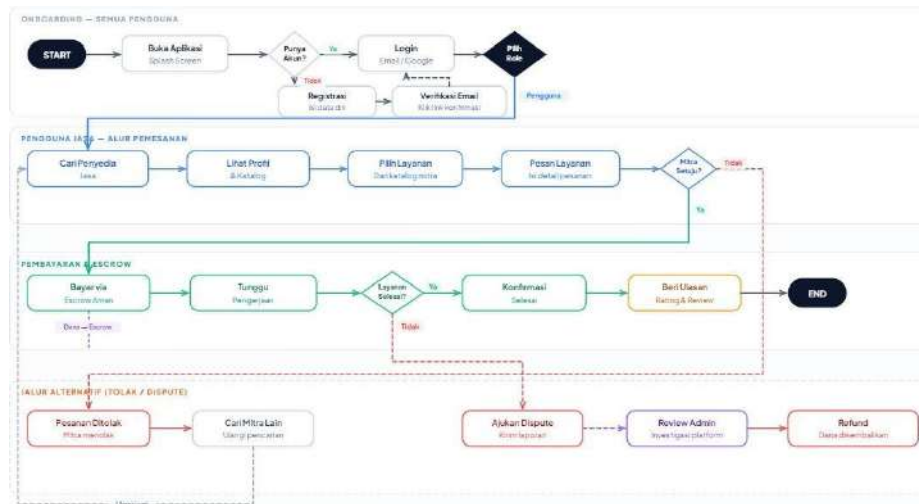


Gambar 2. Use case

2. User Flow

User flow dirancang secara spesifik berdasarkan peran masing-masing aktor, seperti terlihat pada Gambar 3. Alur terbagi menjadi empat fase utama. Pertama, fase pendaftaran dan masuk, di mana kedua aktor melakukan registrasi dan sistem memvalidasi akun secara otomatis. Kedua, fase pencarian dan pemesanan, di mana Pengguna Jasa mencari dan memilih penyedia jasa yang dibutuhkan, sementara Penyedia Jasa menyiapkan katalog layanan dan meninjau pesanan yang

masuk. Ketiga, fase transaksi dan pengerjaan, yaitu inti mekanisme escrow. Pengguna Jasa melakukan pembayaran yang langsung ditahan oleh sistem, lalu Penyedia Jasa menerima notifikasi bahwa dana sudah diamankan dan mulai mengerjakan layanan. Keempat, fase penyelesaian dan pencairan, di mana Penyedia Jasa mengirimkan hasil kerja, Pengguna Jasa meninjau dan memberikan konfirmasi, dan sistem secara otomatis melepaskan dana kepada Penyedia Jasa. Apabila Pengguna Jasa belum puas, alur kembali ke tahap pengerjaan untuk revisi sebelum konfirmasi akhir diberikan [2].



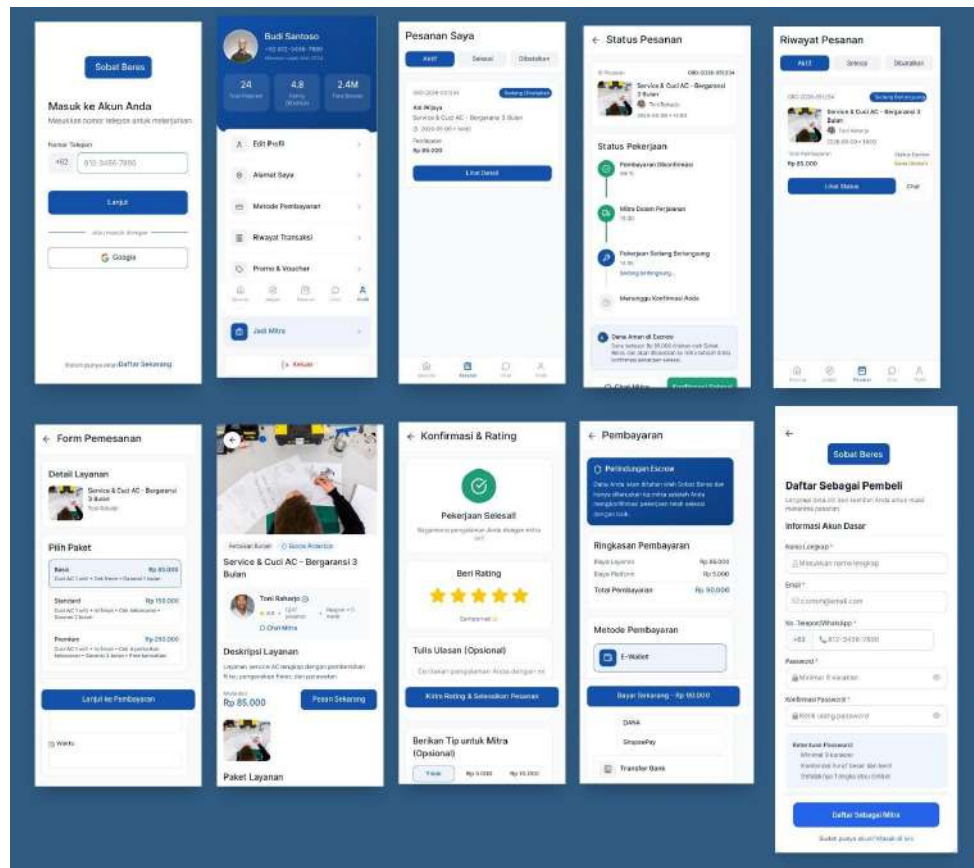
Gambar 3. User flow

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Antarmuka Sistem

a. Antarmuka Sistem Pengguna Jasa

Antarmuka pengguna jasa dirancang untuk mempermudah pelanggan dalam mencari, memesan, dan memantau layanan jasa lokal secara aman melalui perangkat mobile. Sistem menyediakan fitur registrasi akun, pencarian layanan berdasarkan kategori, detail profil penyedia jasa, pemesanan layanan, pembayaran berbasis escrow, hingga monitoring status transaksi secara real-time.

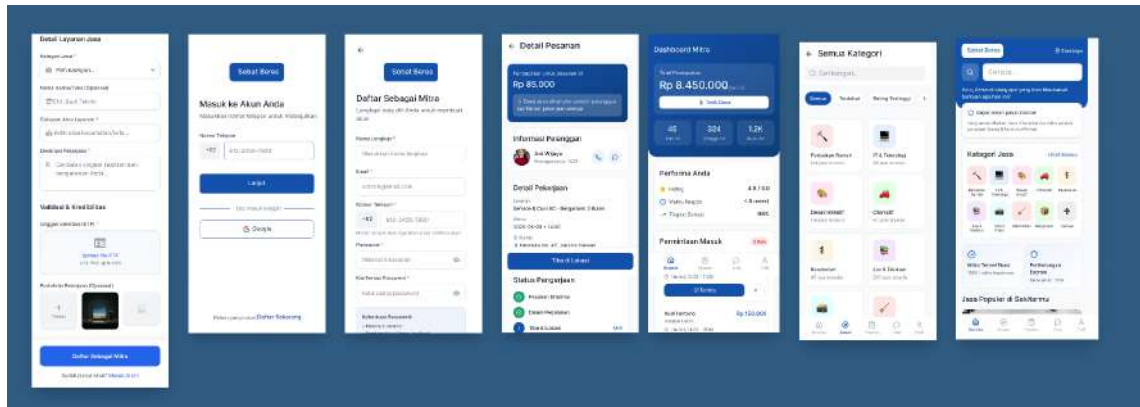


Gambar 4. Antarmuka Pengguna Jasa SobotBeres

Berdasarkan implementasi antarmuka pada Gambar 2, sistem memungkinkan pengguna melakukan proses transaksi layanan secara end-to-end mulai dari pencarian jasa hingga penyelesaian pesanan. Mekanisme escrow ditampilkan secara eksplisit pada tahap pembayaran dan monitoring transaksi untuk memberikan transparansi bahwa dana pengguna akan ditahan sementara oleh sistem dan hanya diteruskan kepada penyedia jasa setelah pekerjaan dikonfirmasi selesai. Selain itu, fitur status pesanan, riwayat transaksi, serta rating dan ulasan dirancang untuk meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengguna selama menggunakan platform SobotBeres.

b. Antarmuka Sistem Penyedia Jasa

Antarmuka mitra penyedia jasa dirancang untuk membantu penyedia layanan dalam mengelola aktivitas operasional secara lebih terstruktur dan transparan. Sistem menyediakan fitur registrasi mitra, monitoring detail pesanan, tracking status pengerjaan, serta dashboard performa dan pendapatan untuk mendukung proses layanan secara real-time.



Gambar 4. Antarmuka Mitra Penyedia Jasa SobotBeres

Berdasarkan implementasi antarmuka pada Gambar 3, sistem memungkinkan mitra melakukan registrasi dan verifikasi akun sebelum mulai menerima pesanan dari pelanggan. Selain itu, dashboard mitra menampilkan informasi performa layanan, total pendapatan, serta daftar permintaan masuk secara terintegrasi. Pada halaman detail pesanan, sistem juga menampilkan status escrow untuk memastikan bahwa pembayaran pelanggan telah diamankan dan akan diteruskan setelah pekerjaan dikonfirmasi selesai oleh pengguna jasa.

3.2 Pengujian Prototipe

Pengujian prototipe dilakukan terhadap 6 responden yang terdiri atas pengguna jasa dan mitra penyedia jasa lokal menggunakan prototipe interaktif berbasis Figma. Responden diminta menyelesaikan beberapa skenario penggunaan yang merepresentasikan alur transaksi utama pada platform, mulai dari registrasi akun, pencarian layanan jasa, simulasi pemesanan dan pembayaran berbasis escrow, hingga konfirmasi penyelesaian layanan dan pemberian rating. Pengujian ini bertujuan mengevaluasi kemudahan penggunaan, alur navigasi, serta respons pengguna terhadap mekanisme keamanan transaksi yang diterapkan pada aplikasi SobotBeres. Temuan dari sesi pengujian prototipe kemudian dijadikan dasar bagi responden dalam mengisi kuesioner System Usability Scale (SUS), sehingga penilaian usability yang diberikan mencerminkan pengalaman langsung pengguna terhadap prototipe aplikasi.

3.3 Pengujian System Usability Scale (SUS)

Setelah seluruh responden menyelesaikan skenario pengujian prototipe aplikasi SobotBeres sebagaimana dijelaskan pada tahap sebelumnya, pengukuran tingkat usability dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). SUS merupakan metode evaluasi usability yang digunakan secara luas untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem berdasarkan pengalaman langsung pengguna. Metode ini dipilih karena memiliki proses pengukuran yang sederhana, cepat, dan mampu memberikan hasil evaluasi yang reliabel terhadap kualitas antarmuka aplikasi.

Kuesioner SUS terdiri atas 10 pertanyaan dengan skala Likert 1 hingga 5, di mana nilai 1 menunjukkan “Sangat Tidak Setuju” dan nilai 5 menunjukkan “Sangat Setuju”.

Pengujian dilakukan terhadap 10 responden yang terdiri atas pengguna jasa dan mitra penyedia jasa yang sebelumnya telah diminta untuk mencoba prototipe aplikasi SobotBeres secara langsung melalui Figma sebelum mengisi kuesioner SUS. Jawaban masing-masing responden terhadap 10 pertanyaan SUS ditampilkan pada Tabel 2.

Perhitungan skor SUS dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- Untuk pertanyaan bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, dan 9), skor diperoleh dengan mengurangi nilai jawaban responden dengan 1 (skor – 1).

- b). Untuk pertanyaan bernomor genap (2, 4, 6, 8, dan 10), skor diperoleh dengan mengurangi nilai 5 dengan jawaban responden ($5 - \text{skor}$).
- c). Seluruh skor yang telah dinormalisasi kemudian dijumlahkan dan dikalikan dengan 2,5 untuk memperoleh skor akhir SUS masing-masing responden.

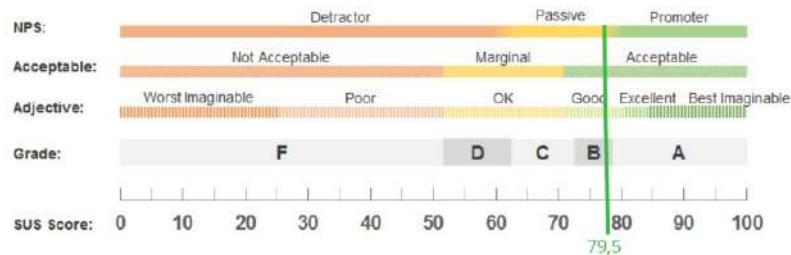
Tabel 2. Jawaban Skala Responden

Res	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R1	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
R3	4	2	4	2	4	2	4	2	3	3
R4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R5	4	2	5	2	4	1	3	2	4	1
R6	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
R7	3	2	4	2	4	2	4	2	3	2
R8	5	1	5	1	5	1	5	1	4	2
R9	4	1	4	2	5	1	4	1	4	2
R10	5	2	4	1	4	2	5	1	4	1

Tabel 3. Hasil Perhitungan Skor

Responden	Peran	Skor Akhir	Perhitungan SUS (Skor $\times$ 2,5)
R1	Pengguna Jasa	30	75
R2	Pengguna Jasa	40	100
R3	Pengguna Jasa	28	70
R4	Pengguna Jasa	30	75
R5	Pengguna Jasa	32	80
R6	Pengguna Jasa	23	57,5
R7	Pengguna Jasa	28	70
R8	Mitra Penyedia Jasa	38	95
R9	Mitra Penyedia Jasa	34	85
R10	Mitra Penyedia Jasa	35	87,5
Total		318	
Rata-rata			79,5

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap 10 responden, diperoleh total skor normalisasi sebesar 318 yang kemudian menghasilkan rata-rata akhir SUS sebesar 79,5. Hasil tersebut kemudian diinterpretasikan mengacu pada standar penilaian *System Usability Scale* (SUS) sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 11 berikut.



Gambar 11 Interpretasi Skor SUS

Berdasarkan nilai rata-rata SUS sebesar 79,5, dapat disimpulkan bahwa penilaian *Adjective Rating* aplikasi SobatBeres termasuk dalam kategori *Good*, *Grade Scale* berada pada kelompok B, dan penilaian *Acceptability* termasuk dalam kategori *Acceptable*. Selain itu, skor tersebut juga berada pada kategori *Promoter*, yang menunjukkan bahwa aplikasi SobatBeres memiliki tingkat penerimaan dan potensi rekomendasi yang baik dari pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa antarmuka prototipe aplikasi SobatBeres secara umum telah dapat diterima dan digunakan dengan baik oleh pengguna maupun mitra penyedia jasa. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan, terutama pada konsistensi antarmuka dan penyederhanaan alur navigasi agar pengguna baru dapat lebih mudah memahami sistem.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini berhasil merancang platform SobatBeres sebagai marketplace jasa digital berbasis teknologi escrow untuk meningkatkan keamanan dan kepercayaan transaksi jasa lokal. Melalui pendekatan Design Thinking, sistem dikembangkan dengan fitur utama seperti verifikasi mitra, pembayaran escrow, serta sistem rating dan ulasan guna meminimalkan risiko penipuan dalam transaksi daring. Hasil pengujian usability menunjukkan skor System Usability Scale (SUS) sebesar 79,5 dengan kategori *Good* (Grade B), yang menunjukkan bahwa platform memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang baik dan mudah dipahami oleh pengguna. Dengan demikian, SobatBeres memiliki potensi untuk mendukung terciptanya ekosistem layanan digital yang lebih aman, transparan, dan mendukung pemberdayaan ekonomi lokal secara berkelanjutan.

4.2 Saran

1. Pengembangan Aplikasi Fungsional: Disarankan agar penelitian ini dilanjutkan ke tahap pembangunan sistem nyata (bukan hanya prototipe) untuk menguji sinkronisasi pembayaran melalui gateway secara riil dan otomatis.
2. Integrasi Teknologi AI: Untuk meningkatkan pengalaman pengguna, fitur rekomendasi berbasis Artificial Intelligence (AI) dapat ditambahkan pada pengembangan selanjutnya guna membantu pengguna menemukan penyedia jasa yang paling relevan berdasarkan data histori.
3. Ekspansi Skala Layanan: Penelitian ini selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan uji coba platform ini ke wilayah yang lebih luas di luar Surabaya guna mengevaluasi efektivitas platform dalam skala regional yang lebih besar.

5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] A. Fauzi, R. Rahayu, dan M. Hidayat, “Perancangan UI/UX Aplikasi Rekapin sebagai Marketplace Jasa Akuntansi Menggunakan Metode Design Thinking,” *Simtek: Jurnal Sistem Informasi dan Teknik Komputer*, vol. 11, no. 1, 2026. [Online]. Available: <https://ejournal.caturasaki.ac.id/index.php/simtek/article/view/1751>
- [2] T. Brown, “Design Thinking,” *Harvard Business Review*, vol. 86, no. 6, pp. 84–92, Jun. 2008. [Online]. Available: <https://hbr.org/2008/06/design-thinking>
- [3] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2019.
- [4] N. Setyawati, “Perancangan Sistem Informasi Pemesanan dan Pembayaran Jasa Website,” *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, vol. 5, no. 6, Dec. 2022. [Online]. Available: <https://ojs.serambimekkah.ac.id/jnkti/article/view/5385>
- [5] J. Nielsen, *Usability Engineering*. San Francisco, CA, USA: Morgan Kaufmann, 1993.
- [6] J. Brooke, “SUS: A ‘Quick and Dirty’ Usability Scale,” in *Usability Evaluation in Industry*, P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, and A. L. McClelland, Eds. London, UK: Taylor & Francis, 1996, pp. 189–194.
- [7] Bank Indonesia, “Proyeksi Transaksi E-Commerce Indonesia 2025,” Jakarta, Indonesia, 2025. [Online]. Available: <https://www.bi.go.id>
- [8] Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), “Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024,” Jakarta, Indonesia, 2024. [Online]. Available: <https://apjii.or.id>
- [9] M. Manurung and J. Putri, “Peran Marketplace dalam Meningkatkan Akses Pemasaran UMKM di Indonesia,” *AB-JOIEC*, vol. 2, no. 2, pp. 74–76, 2024. [Online]. Available: <https://jurnal.staialbahjah.ac.id/index.php/ab-joiec/article/download/249/82>
- [10] R. D. Kusumawati and D. Achjari, “Peran Escrow Services sebagai Variabel Pemoderasi di Marketplace,” *Jurnal Ekonomi Indonesia*, vol. 8, no. 2, pp. 279–292, 2019. [Online]. Available: <https://jurnal.isei.or.id/index.php/isei/article/view/22>
- [11] Bank Indonesia, “Laporan Ekonomi Digital Indonesia,” Jakarta, Indonesia, 2023.
- [12] Bank Indonesia, “Proyeksi Transaksi E-Commerce Indonesia 2025,” Jakarta, Indonesia, 2025. [Online]. Available: <https://www.bi.go.id>
- [13] Otoritas Jasa Keuangan (OJK) and Indonesia Anti-Scam Centre (IASC), “Laporan Statistik Penipuan Digital Indonesia 2025,” Jakarta, Indonesia, 2025. [Online]. Available: <https://www.ojk.go.id>