

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI MEDIASI SEBAGAI
ALTERNATIF OENYELESAIAN SENGKETA TERKAIT MASALAH E-
COMMERCE OLEH BPSK**

Inung Wondo Saputra

Universitas Ibnu Chaldun, Jakarta

ABSTRAK

Penelitian ini secara khusus menyelidiki strategi penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dengan fokus pada konteks e-commerce. Ditemukan bahwa proses penyelesaian melibatkan langkah-langkah seperti pengaduan konsumen, panggilan sidang yang melibatkan pihak konsumen dan pelaku usaha, serta penawaran solusi mediasi. Selama sidang, Majelis BPSK berperan sebagai mediator, memberikan nasehat, petunjuk, dan saran kepada para pihak. Penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa sepenuhnya diserahkan kepada konsumen dan pelaku usaha, termasuk aspek ganti rugi. Hasil penyelesaian dicatat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh semua pihak dan dikuatkan dengan Keputusan Majelis BPSK. Kontribusi utama dari penelitian ini terletak pada penyempurnaan kebijakan perlindungan konsumen di sektor e-commerce. Selain itu, memberikan wawasan berharga bagi pelaku usaha e-commerce, meningkatkan pemahaman dan perlindungan konsumen, serta menjadi referensi ilmiah yang berharga dalam konteks e-commerce. Sebagai hasilnya, penelitian ini berpotensi memberikan dampak positif yang signifikan pada pemerintah dalam mengembangkan kebijakan perlindungan konsumen, memandu pelaku usaha dalam meningkatkan praktik e-commerce, serta memberikan kerangka referensi ilmiah bagi peneliti dan akademisi di bidang ini.

Kata Kunci : Penyelesaian Sengketa Konsumen, Mediasi, E-Commerce

ABSTRACT

This research specifically investigates consumer dispute resolution strategies at the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), with a focus on the e-commerce context. It was found that the settlement process involves steps such as a consumer complaint, a hearing call involving both the consumer and the business, and the offering of a mediated solution. During the hearing, the BPSK Panel acts as a mediator, providing advice, guidance, and suggestions to the parties. The research shows that dispute resolution is entirely left to consumers and businesses, including the aspect of compensation. The results of the settlement were recorded in a written agreement signed by all parties and corroborated by a decision of the BPSK Panel. The main contribution of this research lies in the refinement of consumer protection policies in the e-commerce sector. In addition, it provides valuable insights for e-commerce businesses, enhances consumer understanding and protection, and becomes a valuable scientific reference in the context of e-commerce. As a result, this research has the potential to have a significant positive impact on the government in developing consumer protection policies, guiding businesses in improving e-commerce practices, as well as providing a scientific reference framework for researchers and academics in this field.

Keywords: Consumer Dispute Resolution, Mediation, E-Commerce

PENDAHULUAN

Internet telah menjadi media utama untuk informasi, komunikasi, dan perdagangan elektronik (e-commerce). Indonesia, sebagai pasar e-commerce terbesar di Asia Tenggara, menyumbang hingga lima puluh persen dari transaksi di wilayah tersebut (Ayu & Yuliana, 2021). Data GlobalWebIndex menunjukkan tingkat adopsi e-commerce tertinggi di Indonesia pada 2019, dengan 90% pengguna internet berusia 16-64 tahun pernah melakukan pembelian online. Pertumbuhan pengguna internet yang pesat, didukung oleh teknologi informasi dan telekomunikasi, telah menjadi faktor kunci dalam perkembangan e-commerce. Fenomena ini tidak hanya menciptakan efisiensi dalam pertukaran informasi, tetapi juga memacu pertumbuhan sektor e-commerce di Indonesia.

Pemanfaatan teknologi ini telah membuka peluang bisnis yang signifikan. Dalam konteks ini, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran penting dalam menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (Cahyani & Prasetyo 2020). Meskipun pertumbuhan e-commerce memberikan kemudahan bagi konsumen, ada tantangan terkait metode transaksi elektronik yang tidak melibatkan pertemuan langsung.

Keuntungan e-commerce meliputi akses informasi yang beragam, efisiensi

transaksi, dan kenyamanan berbelanja. Meskipun demikian, perlu dicatat bahwa BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa memiliki peran krusial dalam mencapai solusi yang menguntungkan semua pihak. Pemahaman mendalam terhadap regulasi dan penyelesaian sengketa e-commerce menjadi kunci untuk memastikan perkembangan positif sektor ini di Indonesia.

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK melalui mediasi terkait masalah e-commerce melibatkan serangkaian langkah untuk mencapai solusi yang adil dan memuaskan bagi kedua belah pihak. Prosesnya dimulai dengan pengaduan konsumen kepada BPSK terkait sengketa yang muncul dalam transaksi e-commerce (Sulistyaningsih, 2020). Setelah pengaduan diterima, BPSK akan memanggil pihak konsumen dan pelaku usaha untuk dilibatkan dalam sesi mediasi. Mediasi dilakukan oleh Majelis Mediator BPSK, yang bertindak sebagai pihak netral yang membantu kedua belah pihak mencapai kesepakatan penyelesaian sengketa (Ariani & Rahmawati 2022). Dalam konteks e-commerce, mediasi dapat mencakup aspek-aspek seperti keterlambatan pengiriman, barang tidak sesuai deskripsi, atau masalah pembayaran. Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam mediasi dilakukan dengan memberikan ruang bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan,

kebutuhan, dan harapannya secara terbuka. Mediator berperan sebagai fasilitator untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen dihormati dan bahwa solusi yang ditemukan adalah adil dan sesuai hukum.

Dalam latar belakang penelitian ini, tujuan utama adalah untuk menganalisis efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di BPSK terkait e-commerce. Selain itu, penelitian juga bertujuan untuk memahami dan menganalisis upaya perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen melalui proses mediasi dalam penyelesaian sengketa terkait e-commerce. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan tentang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di era e-commerce tetapi juga mengeksplorasi dimensi perlindungan hukum yang terlibat dalam konteks mediasi.

KAJIAN TEORITIS

Dalam penelitian ini, teori penyelesaian sengketa digunakan untuk membahas proses penyelesaian antara pelaku usaha dan konsumen yang menuntut ganti rugi akibat kerugian dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Filosofisnya, penyelesaian sengketa bertujuan untuk mengembalikan hubungan para pihak seperti semula, baik secara sosial maupun hukum.

Menurut Salim & Nuraini (2011), penyelesaian diartikan sebagai proses atau

cara mengakhiri, memutuskan, atau memperdamaikan perselisihan. Sementara sengketa adalah pertentangan antara pihak yang berkaitan dengan sesuatu yang bernilai. Teori penyelesaian sengketa ini mengkaji kategori sengketa, faktor penyebabnya, dan strategi untuk mengakhiri perselisihan.

Teori Strategi Penyelesaian Sengketa

Teori Strategi Penyelesaian Sengketa oleh Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin memberikan pemahaman mendalam tentang pendekatan penyelesaian sengketa. Dalam karya mereka yang berjudul "*Social Conflict: Escalation, Stalemate, and Settlement*" (1971), Pruitt dan Rubin menyajikan konsep strategi penyelesaian sengketa, membahas berbagai pendekatan, seperti penyelesaian kooperatif dan kompetitif.

Pendekatan ini memberikan pandangan yang komprehensif tentang dinamika penyelesaian konflik sosial. Dengan merinci berbagai strategi, teori ini dapat memberikan kerangka kerja yang bermanfaat dalam penelitian penyelesaian sengketa konsumen terkait e-commerce di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), membantu memahami bagaimana pihak-pihak yang terlibat dapat memilih pendekatan yang sesuai dengan konteks dan tujuan mereka.

Sementara itu, tujuh cara penyelesaian sengketa yang diungkapkan oleh Laura Nader dan Harry F. Todd Jr. dapat ditemukan dalam tulisan mereka yang berjudul "*The Disputing Process: Law in Ten Societies*" (1978). Dalam karya ini, Nader dan Todd mengulas cara-cara tradisional dan modern dalam menangani konflik di masyarakat. Tulisan tersebut merinci variasi metode penyelesaian, termasuk arbitrase, mediasi, penyelesaian melalui lembaga resmi, penyelesaian di tingkat lokal atau komunitas, penyelesaian melalui hukum formal, dan penyelesaian melalui negosiasi informal. Pendekatan ini memberikan wawasan tentang keberagaman pendekatan yang dapat digunakan dalam menangani sengketa, mencerminkan adanya perbedaan budaya, nilai, dan sistem hukum di berbagai masyarakat. Dengan mengeksplorasi tujuh cara penyelesaian sengketa menurut Nader dan Todd, penelitian ini dapat memperdalam pemahaman tentang bagaimana pendekatan-pendekatan ini dapat diaplikasikan dan berpotensi menjadi model atau referensi dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen terkait e-commerce di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dengan merujuk pada kontribusi keduanya, penelitian ini dapat menggali pemahaman lebih lanjut tentang aplikasi teori penyelesaian sengketa dalam konteks

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terkait masalah e-commerce.

Teori Perlindungan Hukum

Menurut Philipus (1987), perlindungan hukum merupakan upaya melindungi martabat dan hak asasi manusia, mencegah kesewenang-wenangan, dan berfungsi sebagai perlindungan atas kepentingan manusia. Hadjon membedakan perlindungan hukum menjadi preventif, untuk mencegah permasalahan, dan represif, untuk menyelesaikan sengketa yang timbul. Perlindungan hukum preventif memberi kesempatan rakyat untuk menyampaikan pendapat sebelum keputusan pemerintah definitif.

Dalam konteks konsumen, perlindungan hukum menjadi penting karena posisi tawar konsumen yang lemah. Sudaryatmo (2008) menegaskan perlunya perlindungan hukum bagi konsumen yang berada dalam posisi tawar yang lemah, mengingat dominasi pelaku usaha. Ini memperlihatkan urgensi perlindungan hukum dalam menjaga keseimbangan hak dan kepentingan konsumen.

Dalam konteks konsumen, perlindungan hukum menjadi penting karena posisi tawar konsumen yang lemah. Sudaryatmo menegaskan perlunya perlindungan hukum bagi konsumen yang berada dalam posisi tawar yang lemah, mengingat dominasi pelaku usaha. Ini

memperlihatkan urgensi perlindungan hukum dalam menjaga keseimbangan hak dan kepentingan konsumen.

METODE

Penelitian di bidang hukum memiliki peran penting dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Metodologi penelitian mencakup analisis dan konstruksi terhadap data yang dikumpulkan dan diolah, melibatkan proses sistematis, metodologis, dan konsisten. Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan, kasus, dan konseptual. Pendekatan perundang-undangan melibatkan penelaahan terhadap undang-undang dan regulasi terkait dengan isu hukum yang ditangani. Pendekatan kasus melibatkan analisis kasus-kasus terkait dan pertimbangan pengadilan dalam mencapai putusan. Pendekatan konseptual berdasarkan pandangan dan doktrin di dalam ilmu hukum, membantu membangun argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif dengan sifat deskriptif analisis, bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas. Sumber bahan hukum mencakup bahan hukum primer seperti UUD 1945 dan peraturan terkait, bahan hukum sekunder seperti buku ilmiah dan artikel, serta bahan hukum tersier seperti kamus hukum.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi bahan pustaka, diikuti oleh analisis bahan hukum dengan teknik penafsiran gramatikal, sistematis, dan teleologi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pemahaman lebih dalam terkait penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terkait masalah e-commerce.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam beberapa kasus e-commerce yang masuk ke BPSK DKI Jakarta, konsumen mengalami masalah terkait informasi yang tidak jelas dari pelaku usaha. Sebagai contoh, Bpk. DS membeli AC Sharp melalui PT. GDN, namun saat menerima barang, ia menemukan kekurangan perlengkapan seperti selang dan stop kontak. PT. GDN tidak memberikan informasi yang jelas dalam iklan elektroniknya, dan ketidakjelasan ini melanggar UUPK Pasal 4 tentang informasi yang benar.

Dalam kasus lain, Bpk. NS memesan sepeda melalui PT. LZD, namun setelah pembayaran, ia menerima paket yang tidak sesuai dengan pesannya. Saat mencoba menghubungi customer service, Bpk. NS tidak mendapatkan respons. Di sini, terlihat adanya masalah dalam proses pengiriman dan ketidakjelasan status pesanan yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen.

Kedua kasus tersebut mencerminkan pelanggaran terhadap hak konsumen, seperti yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta perlindungan terhadap kondisi dan jaminan barang atau jasa yang dibeli. Dalam penyelesaiannya, konsumen dapat mengajukan pengaduan melalui BPSK, sebagaimana diatur dalam Pasal 49 hingga Pasal 58 UU No. 8 Tahun 1999.

Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi di BPSK Terkait E-commerce

Penelitian ini menitikberatkan pada penyelesaian sengketa konsumen dalam konteks e-commerce melalui mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK, sebagai lembaga non-struktural, memiliki peran vital dalam menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di dunia e-commerce.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terkait e-commerce menawarkan manfaat efisiensi dan pemulihan hubungan (Cahyani & Prasetyo, 2020). Mekanisme mediasi yang cepat dan kolaboratif, dengan melibatkan mediator terlatih, memungkinkan para pihak mencapai kesepakatan tanpa biaya dan waktu yang besar. Meskipun menghadapi tantangan seperti

ketidaksetaraan kekuatan dan keamanan data, implementasi mediasi di BPSK dapat memastikan perlindungan kepentingan konsumen dan meningkatkan kepercayaan terhadap e-commerce melalui pendekatan yang adil dan transparan.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mengadopsi mekanisme penyelesaian sengketa yang melibatkan mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Mediasi dilakukan dengan bantuan mediator untuk mencapai kesepakatan antara pihak konsumen dan pelaku usaha secara kolaboratif. Sementara itu, arbitrase melibatkan arbiter yang memberikan keputusan mengikat, sementara konsiliasi menggabungkan mediasi dan arbitrase dengan konsiliator memberikan saran tanpa mengambil keputusan langsung.

Pendekatan ini memberikan alternatif yang lebih cepat dan efisien dibandingkan pengadilan konvensional, mengurangi biaya, waktu, dan kompleksitas. Keterlibatan profesional penyelesaian sengketa memastikan proses yang adil dan berpihak kepada kepentingan kedua belah pihak. Dalam dinamika e-commerce, mekanisme ini mendukung kelancaran transaksi dan kepercayaan konsumen, menjadikannya pilihan yang sangat relevan dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Proses Pengajuan Permohonan

Permohonan penyelesaian sengketa harus memuat identitas konsumen dan pelaku usaha, deskripsi masalah, dan bukti-bukti pendukung. BPSK melakukan pemeriksaan untuk memastikan kelengkapan dan validitas permohonan.

Proses Penetapan Putusan

Pada tahap penetapan putusan, ketika upaya mediasi, arbitrase, atau konsiliasi di BPSK tidak membuahkan kesepakatan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan menetapkan putusan yang bersifat final dan mengikat bagi semua pihak yang terlibat.

Kasus 1: Bpk. DS vs. PT. GDN & PT. DE (Pembelian AC Sharp)

Bpk. DS mengalami kendala serius dalam transaksinya dengan PT. GDN dan PT. DE terkait pembelian AC Sharp. Saat hendak memasang AC, terungkap bahwa barang yang diterima tidak lengkap sesuai iklan. Meskipun Bpk. DS mengajukan keluhan, PT. GDN merespons dengan klaim bahwa selang hanya disediakan jika ada keterangan include pemasangan, tetapi iklan tidak memberikan informasi tersebut secara jelas. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, terdapat pelanggaran hak konsumen atas informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi barang, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 4 UUPK. Selain itu, praktik penawaran harga yang tampak murah tetapi diikuti oleh biaya tambahan yang signifikan

dapat dianggap sebagai penyimpangan harga dan dapat menjadi dasar klaim ganti rugi.

Kasus 2: Bpk. NS vs. PT. LZD (Pemesanan Sepeda Polygoncollosus FRX)

Dalam kasus ini, Bpk. NS menghadapi ketidaknyamanan serius setelah memesan sepeda melalui PT. LZD. Pembayaran telah dilakukan, namun pesanan dibatalkan tanpa pemberitahuan, dan paket yang diterima tidak sesuai dengan pesanan asli. Kesulitan menghubungi customer service PT. LZD menambah tingkat ketidakpuasan. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, pembatalan tanpa pemberitahuan dapat dianggap sebagai pelanggaran kontrak dan berpotensi melanggar Pasal 7 PP Nomor 82 tahun 2012 yang menetapkan beritikad baik dalam kegiatan usaha. Kesulitan menghubungi customer service juga dapat diinterpretasikan sebagai pelanggaran kewajiban PT. LZD untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.

Keberatan dan Pengadil

Setelah BPSK menetapkan putusan yang bersifat final dan mengikat, pihak yang merasa tidak puas dengan putusan tersebut memiliki hak untuk mengajukan keberatan ke pengadilan negeri. Hak keberatan ini memberikan peluang untuk memeriksa kembali dan menilai keputusan yang telah diambil oleh BPSK. Proses pengajuan keberatan harus dilakukan

paling lambat 14 hari setelah penerimaan putusan BPSK.

Dalam konteks kasus Bpk. DS dan PT. GDN serta PT. DE, jika Bpk. DS tidak setuju dengan putusan BPSK yang mungkin tidak memihak kepadanya, ia dapat menggunakan hak keberatan ini. Misalnya, jika kompensasi atau ganti rugi yang ditetapkan oleh BPSK dianggap tidak memadai, Bpk. DS dapat memilih jalur keberatan ini untuk mencari keadilan melalui pengadilan negeri. Pada kasus Bpk. NS dan PT. LZD, hak keberatan juga memberikan pihak yang bersengketa kemungkinan untuk mereview dan memperjuangkan haknya melalui jalur hukum konvensional jika hasil putusan BPSK dianggap tidak memuaskan.

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen (Pre-purchase dan Post-purchase)

Perlindungan hukum pre-purchase dapat diterapkan dengan mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang jelas dan benar dalam iklan, menghindari praktik penjualan menyesatkan. Post-purchase, perlindungan hukum mencakup hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atau penggantian jika barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam kasus AC Sharp, Bpk. DS dapat menuntut haknya setelah transaksi melalui mekanisme penyelesaian sengketa BPSK.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia menjadi landasan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Pasal 8 UUPK mengharuskan pelaku usaha memberikan informasi jelas kepada konsumen sebelum transaksi, sedangkan Pasal 19 memberi konsumen hak untuk ganti rugi jika barang atau jasa tidak sesuai perjanjian. Dalam kasus AC Sharp, Bpk. DS dapat menuntut haknya melalui mekanisme penyelesaian sengketa BPSK, yang berwenang menyelesaikan konflik secara damai melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Hal ini sesuai dengan Pasal 42 UUPK yang memberikan wewenang kepada BPSK untuk memberikan pertimbangan, memberikan rekomendasi kepada pemerintah, dan menyelesaikan sengketa konsumen dengan berbagai metode penyelesaian sengketa yang efektif.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, penelitian ini mendalam pada strategi penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi dalam konteks e-commerce oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Ditemukan bahwa mekanisme penyelesaian yang melibatkan mediasi, arbitrase, dan konsiliasi memberikan alternatif yang efisien dan cepat dibandingkan pengadilan konvensional.

Proses ini mendorong keterlibatan aktif konsumen dan pelaku usaha untuk mencapai kesepakatan penyelesaian.

Kontribusi utama penelitian ini terletak pada penyempurnaan kebijakan perlindungan konsumen di sektor e-commerce, memberikan pandangan berharga bagi pelaku usaha e-commerce, dan meningkatkan pemahaman serta perlindungan konsumen. Penelitian ini dapat menjadi acuan ilmiah yang berharga untuk pemangku kepentingan, pemerintah, dan pelaku usaha dalam mengembangkan praktik e-commerce yang lebih baik.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memiliki potensi memberikan dampak positif yang signifikan pada perkembangan e-commerce di Indonesia, memandu pemerintah dalam merumuskan kebijakan perlindungan konsumen yang lebih baik, serta menjadi landasan etika yang kokoh bagi pelaku usaha e-commerce.

SARAN

Saran pertama menekankan pentingnya kehati-hatian bagi konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi e-commerce. Konsumen perlu memastikan bahwa pelaku usaha yang bersangkutan terpercaya dan barang yang ditawarkan sesuai dengan deskripsinya. Pelaku usaha juga perlu memastikan bahwa barang yang ditawarkannya sesuai dengan standar kualitas yang berlaku.

Saran kedua menekankan pentingnya sosialisasi dan koordinasi untuk meningkatkan kepatuhan pelaku usaha terhadap hasil mediasi. Sosialisasi kepada masyarakat penting agar masyarakat mengetahui keberadaan BPSK dan hak mereka untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi. Koordinasi dengan lembaga pemerintah lainnya.

REFERENCE

- Ayu, M. A., & Yuliana, Y. (2021). *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Era Digital*. Jurnal Ilmiah Hukum, 4(2), 251-264.
- Salim, H. S., & Erlies Septiana Nurbaini. (2011). *Penerapan Teori Huku... Op. cit*, hlm. 135.
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Bina Ilmu, Surabaya, hlm. 19.
- Sudaryatmo. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Alumni, Bandung.
- Cahyani, D. P., & Prasetyo, B. (2020). *Penyelesaian Sengketa Konsumen di Era Digital: Analisis Kebijakan Hukum*.

Jurnal Hukum dan
Pembangunan, 40(1), 1-16.

Ariani, P., & Rahmawati, I. (2022).
*Penyelesaian Sengketa
Konsumen di Era Digital:
Perbandingan Mediasi
Online dan Mediasi Offline.*
Jurnal Manajemen Bisnis,
17(2), 231-243.

Sulistyaningsih, A. (2020). *Penyelesaian
Sengketa Konsumen di Era
Digital. Jurnal Hukum dan
Pembangunan, 40(4), 364-
382.*