



PERAN BPSK DALAM PERLINDUNGAN HUKUM PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE*

Marina Yetrin Sriyati Mewu*

Universitas Pendidikan Nasional

AAA. Ngurah Sri Rahayu Gorda**

Universitas Pendidikan Nasional

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam sistem transaksi perdagangan di Indonesia, khususnya melalui *e-commerce*. Di samping memberikan kemudahan dan efisiensi, transaksi online juga menimbulkan berbagai permasalahan, seperti penipuan, ketidaksesuaian barang, dan pelanggaran data pribadi. Kondisi ini menunjukkan pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Denpasar dalam memberikan perlindungan hukum pada transaksi *e-commerce* serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK Denpasar berperan aktif dalam menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsultasi, dan pemberian edukasi kepada konsumen. Dalam praktiknya, sebagian besar sengketa diselesaikan melalui mediasi tanpa melalui proses peradilan. Namun, terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia dan belum optimalnya kerja sama dengan platform *e-commerce*. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kelembagaan BPSK dan peningkatan kesadaran hukum masyarakat guna mendukung terciptanya transaksi *e-commerce* yang adil dan aman.

Kata Kunci: Peran BPSK, Perlindungan hukum, Transaksi *e-commerce*

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi signifikan dalam aktivitas perdagangan di Indonesia,

* marinamewu@gmail.com

** AAA. Ngurah Sri Rahayu Gorda

khususnya melalui *e-commerce*. Transaksi elektronik memungkinkan konsumen dan pelaku usaha melakukan kegiatan jual beli tanpa batas ruang dan waktu, sehingga meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pasar. Fenomena ini menunjukkan bahwa *e-commerce* telah menjadi bagian integral dalam sistem perekonomian digital modern.¹

Namun demikian, perkembangan *e-commerce* juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen. Karakteristik transaksi yang tidak mempertemukan para pihak secara langsung menyebabkan meningkatnya risiko kerugian konsumen, seperti barang tidak sesuai dengan deskripsi, penipuan, hingga penyalahgunaan data pribadi.² Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi digital, yang berimplikasi pada lemahnya posisi tawar konsumen.³

Secara normatif, perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE). Regulasi tersebut pada dasarnya telah memberikan dasar hukum bagi perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*, termasuk mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.⁴

Salah satu lembaga yang berperan dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK),

¹ Soeharso, S. Y., et al. (2025). Perlindungan konsumen pada platform e-commerce di Indonesia: Perspektif hukum positif dan teori hukum. *Jurnal Legal Reasoning*, 7(2), 114-142. <https://doi.org/10.35814/jlr.v7i2.7892>.

² Budiman, I., Muhlashin, I., & Yanto, B. H. (2025). Perlindungan konsumen dalam ekosistem bisnis digital: Tinjauan yuridis atas transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Insidia*.

³ Lumaing, E. Y., Nasirun, I. O., & Mongdong, N. M. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce. *Jurnal Paradigma*.

⁴ Prayuti, Y., Herlina, E., & Rasmiaty, M. (2024). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi perdagangan di e-commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*.

yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Keberadaan BPSK diharapkan mampu memberikan akses penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan bagi konsumen.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam *e-commerce* masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian Prayuti dkk. menyatakan bahwa meskipun telah terdapat kerangka hukum yang jelas, implementasi perlindungan konsumen masih belum optimal.⁵ Sementara itu, penelitian Budiman dkk. menunjukkan adanya kelemahan dalam penegakan hukum dan tumpang tindih regulasi dalam ekosistem bisnis digital.⁶ Penelitian lainnya juga menegaskan bahwa rendahnya literasi hukum konsumen serta belum efektifnya mekanisme penyelesaian sengketa menjadi faktor utama lemahnya perlindungan konsumen di Indonesia.⁷

Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut pada umumnya masih berfokus pada analisis normatif terhadap regulasi perlindungan konsumen, serta belum secara spesifik mengkaji peran BPSK dalam menangani sengketa *e-commerce*. Selain itu, sebagian besar kajian belum membedakan secara jelas karakteristik sengketa *e-commerce* dengan sengketa transaksi konvensional, padahal keduanya memiliki perbedaan mendasar, seperti tidak adanya interaksi langsung, keterlibatan platform digital, serta kompleksitas pembuktian dalam transaksi elektronik.

Berdasarkan hal tersebut, terdapat research gap berupa keterbatasan kajian empiris yang secara khusus menganalisis peran BPSK dalam penyelesaian sengketa *e-commerce*. Padahal, sengketa *e-commerce* memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan sengketa konvensional, sehingga memerlukan pendekatan penanganan yang lebih adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi.

⁵ *ibid*

⁶ Budiman, Op. Cit.

⁷ Fezliani, M. (2024). Analisis hukum perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*.

Adapun novelty dalam penelitian ini terletak pada fokus kajian yang menggabungkan analisis peran BPSK dengan karakteristik khusus sengketa *e-commerce*, khususnya dalam konteks empiris di BPSK Denpasar. Penelitian ini tidak hanya mengkaji aspek normatif, tetapi juga menganalisis praktik penyelesaian sengketa secara langsung, termasuk efektivitas mekanisme yang digunakan serta kendala yang dihadapi dalam implementasinya.

Data Sengketa Konsumen di BPSK Denpasar menunjukkan bahwa pada periode 2024–2025 terdapat 42 pengaduan sengketa, yang terdiri dari 24 kasus barang dan 18 kasus jasa. Dari jumlah tersebut, sebanyak 33 kasus berhasil diselesaikan melalui mediasi dan konsultasi, sementara sisanya masih dalam proses. Data ini menunjukkan bahwa BPSK memiliki peran strategis dalam penyelesaian sengketa konsumen, termasuk dalam konteks transaksi *e-commerce*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa *e-commerce*, khususnya di wilayah Denpasar. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengkaji berbagai kendala yang dihadapi BPSK dalam menangani sengketa transaksi daring, baik yang bersifat struktural maupun substansial. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas peran BPSK dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan upaya penguatan kelembagaan dan peningkatan perlindungan konsumen dalam ekosistem *e-commerce*.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian hukum empiris merupakan metode penelitian yang mengkaji hukum sebagai perilaku nyata (*law in action*) dalam masyarakat, khususnya terkait dengan implementasi norma hukum dalam praktik penyelesaian sengketa

konsumen.⁸ Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani sengketa e-commerce.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai regulasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Sementara itu, pendekatan kasus dilakukan dengan menganalisis praktik penyelesaian sengketa yang terjadi di BPSK Denpasar, khususnya dalam perkara yang berkaitan dengan transaksi e-commerce.⁹

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak terkait, seperti anggota atau pejabat BPSK Denpasar, serta pihak lain yang relevan dengan penyelesaian sengketa konsumen. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang mencakup bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan), bahan hukum sekunder (buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu), serta bahan hukum tersier (kamus hukum dan ensiklopedia).¹⁰

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dan studi dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur dipilih agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih mendalam mengenai peran, mekanisme, serta kendala yang dihadapi BPSK dalam menyelesaikan sengketa e-commerce. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah data pengaduan sengketa

⁸ Soekanto, S. (2014). *Pengantar penelitian hukum*. Jakarta: UI Press.

⁹ Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian hukum*. Jakarta: Kencana.

¹⁰ Amiruddin, & Asikin, Z. (2012). *Pengantar metode penelitian hukum*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

konsumen, laporan tahunan, serta dokumen resmi yang dimiliki oleh BPSK Denpasar.¹¹

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif, yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.¹² Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan permasalahan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah dianalisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

Untuk menjamin validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan data hasil wawancara dengan data dokumentasi dan literatur yang relevan.¹³ Teknik ini digunakan untuk meningkatkan keabsahan data serta memastikan bahwa hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.

C. Pembahasan

1. Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa *E-Commerce*: Transformasi dari Quasi-Judicial Body ke Konsensus-Driven Institution

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik penyelesaian sengketa BPSK Kota Denpasar dalam konteks e-commerce telah mengalami pergeseran fungsional yang signifikan dari desain normatifnya sebagai lembaga quasi-yudisial menuju model penyelesaian sengketa berbasis konsensus (*consensus-driven dispute resolution*). Dominasi mediasi dan konsultasi, serta absennya penggunaan arbitrase, mengindikasikan bahwa BPSK tidak lagi

¹¹ Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

¹² Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. California: Sage Publications.

¹³ Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

beroperasi sebagai forum adjudikatif formal, melainkan sebagai institusi fasilitatif yang mengutamakan efisiensi resolusi konflik.

Fenomena ini tidak dapat dipahami sekadar sebagai preferensi prosedural, tetapi sebagai respons institusional terhadap karakteristik struktural sengketa digital. Sengketa e-commerce yang bersifat repetitif, bernilai rendah, dan berbasis platform mendorong terbentuknya pola *high-volume low-value disputes*, yang secara inheren tidak kompatibel dengan mekanisme adjudikatif formal. Dalam konteks ini, mediasi menjadi bentuk “*adaptive governance practice*” yang memungkinkan BPSK tetap relevan dalam ekosistem digital yang bergerak cepat.

Namun demikian, dominasi mediasi juga memperlihatkan paradoks kelembagaan. Di satu sisi, mediasi meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi; namun di sisi lain, ia dapat mengindikasikan *dejudicialization of consumer justice*, yaitu melemahnya fungsi adjudikatif BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang memiliki kewenangan putusan. Dengan kata lain, BPSK bergerak dari *rule-based resolution system* menuju *negotiation-based settlement system*.

Tabel 1. Rekapitulasi Sengketa E-Commerce BPSK Denpasar 2024–2025

Tanggal	Jenis Sengketa	Mekanisme	Status
03/09/2024	Pemblokiran akun Shopee tanpa klarifikasi	Mediasi	Selesai
03/11/2024	Buku tidak lengkap (missing pages)	Mediasi	Selesai
21/02/2025	Emas digital tidak diterima fisik	Konsultasi	Selesai
05/03/2025	Produk rusak dan diganti rugi	Konsultasi	Selesai

Data empiris memperlihatkan bahwa seluruh kasus berada dalam spektrum sengketa sederhana yang tidak membutuhkan adjudikasi berbasis bukti kompleks. Namun, yang lebih penting adalah konsistensi penggunaan mediasi/konsultasi yang menunjukkan

adanya *institutional convergence toward informality*. Hal ini mengindikasikan bahwa BPSK secara de facto telah beradaptasi menjadi *first-instance informal dispute resolver*, bukan lagi quasi-court sebagaimana dirancang dalam UUPK.

Ketiadaan arbitrase dalam seluruh kasus juga mengindikasikan adanya *procedural avoidance behavior*, baik dari sisi konsumen maupun institusi. Konsumen menghindari kompleksitas prosedural, sementara institusi secara praktis tidak mendorong penggunaan mekanisme yang lebih formal. Ini menciptakan bias struktural terhadap mekanisme informal yang dalam jangka panjang dapat melemahkan legitimasi adjudikatif BPSK.

Temuan ini sejalan dengan literatur *online dispute resolution (ODR)* yang menunjukkan bahwa platform-based disputes cenderung diselesaikan melalui mekanisme konsensus karena efisiensi waktu lebih diutamakan dibanding kepastian hukum formal.¹⁴ Namun, dalam konteks negara berkembang, dominasi mekanisme informal juga dapat menciptakan risiko *weak enforcement equilibrium*, yaitu kondisi di mana penyelesaian sengketa tidak menghasilkan efek deterrent terhadap pelaku usaha.

2. Fungsi Edukasi, Sosialisasi, dan Pengawasan: Kelemahan Preventif dalam Ekosistem Perlindungan Konsumen Digital

Selain fungsi represif, BPSK secara normatif memiliki mandat preventif dalam bentuk edukasi, sosialisasi, dan pengawasan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi ini belum berkembang menjadi instrumen regulasi yang efektif dalam ekosistem digital.

Rendahnya literasi kelembagaan konsumen menunjukkan bahwa BPSK belum berhasil membangun *institutional visibility* dalam ruang digital. Konsumen cenderung tidak menjadikan BPSK sebagai first-contact institution ketika terjadi sengketa, yang mengindikasikan lemahnya internalisasi fungsi kelembagaan dalam perilaku konsumen digital.

¹⁴ UNECE. (2021). *Proportionality in dispute resolution systems*. United Nations.

Dari perspektif tata kelola regulasi, kondisi ini mencerminkan keterbatasan BPSK dalam bertransformasi menjadi *data-informed regulatory actor*. Pengawasan yang dilakukan masih bersifat reaktif dan tidak berbasis integrasi data dengan platform e-commerce, sehingga tidak memungkinkan deteksi dini terhadap pola pelanggaran sistemik.

Dalam literatur *consumer protection governance*, efektivitas perlindungan konsumen dalam ekonomi digital sangat ditentukan oleh kemampuan institusi dalam membangun *regulatory co-production* dengan platform digital.¹⁵ Tanpa integrasi ini, fungsi pengawasan akan selalu tertinggal dibanding dinamika pasar digital yang sangat cepat.

Lebih jauh, kondisi ini menunjukkan bahwa BPSK masih beroperasi dalam paradigma regulasi konvensional yang tidak sepenuhnya kompatibel dengan arsitektur ekonomi platform (*platform economy architecture*). Akibatnya, terdapat ketidakseimbangan antara kecepatan inovasi digital dan kapasitas respons kelembagaan.¹⁶

3. Hambatan Struktural: Asimetri Informasi dan *Institutional Capacity Gap* dalam Penegakan Perlindungan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan utama BPSK dalam menangani sengketa e-commerce bersifat struktural dan multidimensional. Hambatan eksternal yang paling signifikan adalah absennya kewajiban hukum yang mengikat platform e-commerce untuk menyediakan akses data transaksi dan identitas pelaku usaha kepada BPSK. Kondisi ini menciptakan *structural information asymmetry* yang secara langsung menghambat efektivitas penyelesaian sengketa.¹⁷

¹⁵ UNCTAD. (2022). *Consumer protection in the digital economy*. United Nations.

¹⁶ Baldwin, R., Cave, M., & Lodge, M. (2020). *Understanding Regulation: Theory, Strategy, and Practice*. Oxford University Press.

¹⁷ Gill, C., et al. (2021). Online dispute resolution and e-commerce justice systems. *Journal of Consumer Policy*

Dalam konteks ekonomi digital, data merupakan sumber daya utama dalam proses pembuktian sengketa. Ketika BPSK tidak memiliki akses terhadap data tersebut, maka posisi institusi menjadi secara struktural lemah dalam relasi penyelesaian sengketa. Hal ini memperkuat dominasi platform sebagai *information gatekeeper*, yang secara tidak langsung mempengaruhi outcome penyelesaian sengketa.

Hambatan internal berupa keterbatasan sumber daya manusia, teknologi, dan kapasitas digital semakin memperburuk kondisi tersebut. BPSK belum memiliki infrastruktur digital yang memungkinkan penanganan sengketa berbasis sistem elektronik terintegrasi, sehingga proses masih bergantung pada mekanisme manual.

Secara teoritis, kondisi ini dapat dijelaskan melalui konsep *institutional capacity gap*, yaitu ketidaksesuaian antara tuntutan lingkungan regulasi digital dengan kapasitas institusi yang ada.¹⁸ Dalam perspektif regulasi modern, efektivitas lembaga tidak hanya ditentukan oleh kewenangan normatif, tetapi juga oleh kapasitas teknologi, akses data, dan kemampuan adaptasi institusional.

Dengan demikian, hambatan yang dihadapi BPSK bukan sekadar masalah operasional, tetapi mencerminkan kebutuhan reformasi kelembagaan yang lebih mendasar dalam kerangka *digital consumer governance*.¹⁹

C. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Denpasar dalam konteks sengketa e-commerce tidak lagi berfungsi secara dominan sebagai lembaga adjudikatif sebagaimana desain normatifnya, melainkan telah bertransformasi menjadi institusi penyelesaian sengketa berbasis konsensus yang mengutamakan mediasi sebagai mekanisme utama. Temuan empiris mengindikasikan bahwa mediasi dan konsultasi menjadi pilihan dominan dalam seluruh penyelesaian sengketa,

¹⁸ OECD. (2020). *Access to justice and consumer dispute resolution*. OECD Publishing.

¹⁹ Hodges, C. (2019). *Consumer ADR in Europe*. Oxford University Press.

sedangkan arbitrase tidak digunakan dalam praktik. Kondisi ini menegaskan bahwa efektivitas BPSK dalam ekosistem digital lebih ditentukan oleh fleksibilitas prosedural dan kemampuan fasilitasi, bukan oleh mekanisme adjudikatif formal.

Selanjutnya, penelitian ini menemukan bahwa peran BPSK tidak hanya terbatas pada penyelesaian sengketa, tetapi juga mencakup fungsi preventif melalui edukasi, sosialisasi, dan pengawasan. Namun demikian, fungsi preventif tersebut belum berjalan optimal karena masih rendahnya literasi konsumen serta belum terintegrasinya sistem pengawasan BPSK dengan ekosistem platform digital. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara mandat normatif BPSK dengan kapasitas implementatifnya dalam menghadapi dinamika ekonomi digital berbasis platform.

Dari sisi hambatan kelembagaan, penelitian ini mengidentifikasi bahwa efektivitas BPSK dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu keterbatasan kerja sama dengan platform e-commerce, keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur digital, serta rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap mekanisme penyelesaian sengketa. Ketiga faktor tersebut menunjukkan bahwa tantangan utama BPSK bukan hanya bersifat administratif, tetapi juga bersifat struktural dalam konteks transformasi digital.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menyimpulkan bahwa diperlukan penguatan peran BPSK melalui reformasi kelembagaan yang berorientasi pada integrasi digital dan kolaborasi lintas platform. Secara kebijakan, diperlukan pengaturan yang mewajibkan platform e-commerce untuk berpartisipasi dalam proses penyelesaian sengketa dan menyediakan akses data yang relevan bagi BPSK. Selain itu, diperlukan penguatan kapasitas digital dan sumber daya manusia BPSK agar mampu beradaptasi dengan kompleksitas sengketa berbasis platform. Upaya peningkatan literasi hukum masyarakat juga menjadi aspek penting agar BPSK dapat berfungsi secara optimal sebagai instrumen perlindungan konsumen dalam ekonomi digital.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas perlindungan konsumen di era e-commerce tidak hanya bergantung

pada keberadaan lembaga seperti BPSK, tetapi juga pada tingkat integrasi kelembagaan, kesiapan digital, serta kolaborasi antara negara, platform, dan konsumen dalam satu ekosistem tata kelola perlindungan konsumen yang adaptif.

Daftar Pustaka

- Amiruddin, & Asikin, Z. (2012). *Pengantar metode penelitian hukum*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Baldwin, R., Cave, M., & Lodge, M. (2020). *Understanding regulation*. Oxford University Press.
- Budiman, I., Muhlashin, I., & Yanto, B. H. (2025). Perlindungan konsumen dalam ekosistem bisnis digital: Tinjauan yuridis atas transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Insidia*.
- Fezliani, M. (2024). Analisis hukum perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*.
- Gill, C., et al. (2021). Consumer empowerment in digital markets. *Journal of Consumer Policy*.
- Hodges, C. (2019). *Consumer ADR in Europe*. Oxford University Press.
- Lumaing, E. Y., Nasirun, I. O., & Mongdong, N. M. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce. *Jurnal Paradigma*.
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian hukum*. Jakarta: Kencana.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. California: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- OECD. (2020). *Access to justice and consumer dispute resolution*. OECD Publishing.
- Prayuti, Y., Herlina, E., & Rasmiaty, M. (2024). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi perdagangan di e-commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*.
- Soeharso, S. Y., et al. (2025). Perlindungan konsumen pada platform e-commerce di Indonesia: Perspektif hukum positif dan teori hukum. *Jurnal Legal Reasoning*.
- Soekanto, S. (2014). *Pengantar penelitian hukum*. Jakarta: UI Press.

- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- UNCTAD. (2022). *Consumer protection in the digital economy*. United Nations.
- UNECE. (2021). *Proportionality in dispute resolution systems*. United Nations.

*lembar ini sengaja dikosongkan