



Efektivitas Kecerdasan Buatan Sebagai Mediator Dalam Sengketa E-Commerce

Ratu Sakinatun Najah¹, Nurul Aini Sofiani², Yulia Kusuma Wardani³, Rohaini⁴

Universitas Lampung, Indonesia¹⁻⁴

Email Korespondensi : ratusakina923@gmail.com¹, na6639254@gmail.com²,

yulia.kusumawardani@fh.unila.ac.id³, rohaini.arifien81@gmail.com⁴

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 04 Mei 2026

ABSTRACT

The rapid growth of e-commerce in Indonesia has been accompanied by an increasing number of consumer and business disputes that require efficient and accessible resolution mechanisms. Traditional dispute resolution through litigation is often time-consuming, costly, and inaccessible to many parties involved in digital transactions. This study aims to analyze the effectiveness of Artificial Intelligence (AI) as a mediator in e-commerce disputes, examining its potential advantages and limitations within the Indonesian legal framework. This research employs a normative juridical method with a statutory and conceptual approach, analyzing relevant regulations including the Electronic Information and Transactions Law (UU ITE), Consumer Protection Law, and BPSK regulations. The results indicate that AI-based mediation systems can significantly enhance dispute resolution efficiency by providing faster processing times, reducing costs, ensuring consistency in decision-making, and offering 24/7 availability. However, AI mediators face significant challenges including limitations in understanding contextual nuances, lack of empathy, potential algorithmic bias, and questions regarding legal accountability. Current Indonesian law does not explicitly recognize AI as a legitimate mediator, creating a regulatory gap that requires attention. The study concludes that AI can serve as a supplementary tool to human mediators in e-commerce disputes, but a comprehensive legal framework must be developed to govern its use, ensure fairness, and protect all parties' rights in the digital dispute resolution process.

Keywords: Artificial Intelligence, Mediator, E-Commerce Disputes, Alternative Dispute Resolution, Online Dispute Resolution.

ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan e-commerce di Indonesia diiringi dengan meningkatnya jumlah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang memerlukan mekanisme penyelesaian yang efisien dan mudah diakses. Penyelesaian sengketa melalui litigasi tradisional seringkali memakan waktu lama, biaya tinggi, dan tidak terjangkau oleh banyak pihak yang terlibat dalam transaksi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Kecerdasan Buatan (AI) sebagai mediator dalam sengketa e-commerce, dengan mengkaji potensi keunggulan dan keterbatasannya dalam kerangka hukum Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, menganalisis regulasi yang relevan termasuk UU ITE, UU Perlindungan Konsumen, dan peraturan BPSK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem mediasi berbasis AI dapat meningkatkan efisiensi penyelesaian sengketa secara signifikan melalui

waktu pemrosesan yang lebih cepat, pengurangan biaya, konsistensi dalam pengambilan keputusan, dan ketersediaan layanan selama 24 jam. Namun, mediator AI menghadapi tantangan signifikan termasuk keterbatasan dalam memahami nuansa kontekstual, kurangnya empati, potensi bias algoritmik, dan pertanyaan mengenai akuntabilitas hukum. Hukum Indonesia saat ini belum secara eksplisit mengakui AI sebagai mediator yang sah, menciptakan kesenjangan regulasi yang perlu mendapat perhatian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa AI dapat berfungsi sebagai alat pelengkap mediator manusia dalam sengketa e-commerce, namun kerangka hukum yang komprehensif harus dikembangkan untuk mengatur penggunaannya.

Kata Kunci: Kecerdasan Buatan, Mediator, Sengketa E-Commerce, Alternatif Penyelesaian Sengketa, Online Dispute Resolution.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan pergeseran paradigma dalam lanskap ekonomi global, yang secara fundamental mengubah perilaku konsumen dan model bisnis. Di Indonesia, fenomena e-commerce telah bermutasi dari sekadar tren menjadi pilar ekonomi utama. Pertumbuhan yang eksponensial ini tercermin dalam data Badan Pusat Statistik (BPS) dan Asosiasi E-Commerce Indonesia (idEA), yang mencatat tingkat pertumbuhan tahunan melampaui angka 40%. Skalabilitas ini menempatkan Indonesia sebagai episentrum pasar digital di Asia Tenggara, namun sekaligus membawa konsekuensi yuridis yang kompleks (Kominfo, 2022).

Namun demikian, pertumbuhan pesat *e-commerce* tersebut tidak terlepas dari munculnya berbagai sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa dalam *e-commerce* memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari sengketa konvensional, antara lain bersifat lintas batas (*cross-border*), melibatkan nilai transaksi yang relatif kecil, terjadi dalam lingkungan virtual, dan memerlukan penyelesaian yang cepat. Mekanisme penyelesaian sengketa tradisional melalui pengadilan terbukti kurang efektif untuk menangani volume sengketa *e-commerce* yang tinggi dengan karakteristik tersebut (Wahyuni & Prasetyo, 2021).

Urgensi penerapan teknologi dalam penyelesaian sengketa e-commerce di Indonesia didorong oleh disparitas yang lebar antara jumlah transaksi dengan kapasitas lembaga penyelesaian sengketa konvensional. Data menunjukkan bahwa pengaduan konsumen *e-commerce* terus menduduki peringkat teratas di berbagai lembaga perlindungan konsumen. Sebagai contoh, merujuk pada laporan tahunan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), sektor belanja online secara konsisten menjadi subjek keluhan paling dominan, mencakup isu ketidaksesuaian barang, kegagalan sistem pengembalian dana (*refund*), hingga penyalahgunaan data pribadi. Sengketa ini sering kali memiliki nilai ekonomi yang rendah (*small claims*), namun jumlahnya sangat masif. Jika diselesaikan melalui jalur pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) secara manual, biaya operasional dan waktu yang dihabiskan seringkali melebihi nilai sengketa itu sendiri. Hal ini menciptakan hambatan bagi akses keadilan (*access to justice*) bagi konsumen digital. Oleh karena itu, kehadiran AI bukan lagi sekadar inovasi teknologi, melainkan kebutuhan mendesak untuk menciptakan sistem *Online Dispute Resolution* (ODR)

yang mampu memberikan kepastian hukum secara instan dan efisien sesuai dengan ritme ekonomi digital yang serba cepat.

Kemajuan teknologi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/ AI*) membuka peluang baru dalam penyelesaian sengketa *e-commerce*. AI telah diterapkan dalam berbagai layanan hukum, mulai dari analisis kontrak, prediksi putusan pengadilan, hingga sistem rekomendasi penyelesaian sengketa secara otomatis. Beberapa *platform e-commerce* global seperti eBay, Alibaba, dan Amazon telah mengimplementasikan sistem penyelesaian sengketa berbasis AI yang mampu menangani jutaan kasus per tahun secara efisien (Wahyuni & Prasetyo, 2021). Di Indonesia, perkembangan ini belum diimbangi dengan kerangka hukum yang memadai.

Penelitian terdahulu yang relevan antara lain: Riskin (2019) yang menganalisis prospek mediasi berbasis AI dari perspektif hukum Amerika Serikat; Surden (2019) yang mengkaji hubungan AI dan hukum secara komprehensif; serta Pratiwi dan Hakim (2021) yang meneliti tantangan regulasi AI dalam sistem hukum Indonesia. Namun, belum ada penelitian yang secara khusus menganalisis efektivitas AI sebagai mediator dalam sengketa *e-commerce* dalam konteks hukum Indonesia. Kesenjangan inilah yang menjadi fokus penelitian ini, dengan tujuan menganalisis efektivitas AI sebagai mediator dalam sengketa *e-commerce* serta implikasi hukumnya dalam sistem hukum Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa *e-commerce* dan kecerdasan buatan di Indonesia, sedangkan pendekatan konseptual dilakukan dengan mengkaji konsep-konsep hukum yang relevan dalam konteks mediasi berbasis AI. Bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta regulasi terkait lainnya. Bahan hukum sekunder mencakup literatur hukum, artikel jurnal, dan berbagai sumber kepustakaan yang berkaitan dengan kecerdasan buatan dan penyelesaian sengketa online. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan inventarisasi, identifikasi, sistematisasi, dan interpretasi bahan hukum yang relevan untuk kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif.

Kajian komparatif juga dilakukan dengan menganalisis praktik penerapan mediasi berbasis AI di negara-negara yang lebih maju dalam hal regulasi, seperti Uni Eropa melalui *Online Dispute Resolution (ODR) Regulation* dan Amerika Serikat melalui berbagai platform ODR yang telah mapan. Perbandingan ini bertujuan untuk memberikan masukan bagi pengembangan regulasi di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kecerdasan buatan sebagai mediator dalam sengketa *e-commerce* merupakan fenomena yang berkembang pesat secara global, namun masih menghadapi berbagai tantangan dari perspektif hukum di Indonesia. Berikut diuraikan temuan-temuan utama terkait efektivitas AI sebagai mediator dalam sengketa *e-commerce*.

Kerangka hukum penyelesaian sengketa *e-commerce* di Indonesia diatur dalam beberapa regulasi utama. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan dasar bagi konsumen dalam transaksi jual beli, termasuk transaksi elektronik. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur transaksi elektronik secara umum, namun belum secara spesifik mengatur mekanisme penyelesaian sengketa berbasis AI. Sementara itu, UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) memberikan landasan hukum bagi mediasi sebagai salah satu bentuk APS (Fuady, 2020).

berbagai literatur dan regulasi yang relevan, ditemukan beberapa keunggulan signifikan dari penerapan AI sebagai mediator dalam sengketa *e-commerce*. Pertama, efisiensi waktu dan biaya; sistem AI dapat memproses sengketa dalam hitungan jam dibandingkan mediasi konvensional yang membutuhkan berminggu-minggu. Kedua, aksesibilitas; platform mediasi berbasis AI dapat diakses kapan saja dan dari mana saja selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu, yang sangat relevan untuk sengketa *e-commerce* yang bersifat lintas batas dan lintas waktu. Ketiga, konsistensi pengambilan keputusan; AI tidak dipengaruhi oleh faktor emosional atau subjektivitas sehingga dapat memberikan analisis yang lebih konsisten berdasarkan data dan preseden yang tersedia (Riskin, 2019). Namun di sisi lain, AI sebagai mediator menghadapi tantangan serius. Pertama, keterbatasan memahami konteks dan nuansa; mediasi tidak sekadar proses penyelesaian teknis, melainkan memerlukan pemahaman mendalam tentang konteks sosial, budaya, dan emosional para pihak yang bersengketa. Kedua, potensi bias algoritmik; sistem AI dapat mengandung bias yang berasal dari data pelatihan yang tidak representatif, sehingga berpotensi menghasilkan rekomendasi yang tidak adil (Surden, 2019). Ketiga, ketidakjelasan akuntabilitas hukum; dalam hukum Indonesia, mediator adalah manusia yang memiliki tanggung jawab hukum atas proses mediasi. Belum ada regulasi yang mengatur akuntabilitas AI sebagai mediator (Pratiwi & Hakim, 2021).

Model Mediasi Hibrida AI-Manusia

Mempertimbangkan dikotomi antara efisiensi algoritma dan kompleksitas sengketa manusia, penelitian ini mengusulkan Model Mediasi Hibrida (*Hybrid AI-Human Mediation Model*). Dalam model ini, kecerdasan buatan tidak diposisikan sebagai pemutus perkara tunggal, melainkan sebagai sistem pendukung keputusan (*Decision Support System*) yang memperkuat peran mediator manusia. Strategi ini

bertujuan untuk menyeimbangkan kecepatan pemrosesan data dengan kepekaan etis yang hanya dimiliki oleh manusia.

Secara prosedural, model hibrida ini beroperasi dalam beberapa fase integratif: Fase Pra-Analisis dan Triase: AI bertugas melakukan screening awal terhadap dokumen sengketa, mengidentifikasi poin-poin hukum yang relevan, serta memetakan isu utama secara otomatis. Dengan kemampuan *Natural Language Processing* (NLP), AI dapat mendeteksi pola klaim dan menyaring informasi yang tidak relevan, sehingga menghemat waktu mediator dalam memahami anatomi kasus. Penyajian Preseden dan Prediksi Hasil: AI menyajikan data historis mengenai sengketa serupa dan memberikan proyeksi opsi penyelesaian berdasarkan preseden yang ada. Hal ini memberikan dasar objektif bagi para pihak untuk melihat posisi tawar mereka secara lebih realistis. Intervensi Manusia dan Validasi Etis: Mediator manusia masuk pada fase krusial untuk melakukan negosiasi yang memerlukan empati, pemahaman nuansa budaya, serta penilaian terhadap itikad baik para pihak. Mediator berfungsi sebagai filter terakhir untuk memastikan bahwa rekomendasi yang dihasilkan oleh AI tidak mengandung bias algoritmik dan tetap sesuai dengan koridor hukum yang berlaku di Indonesia.

Implementasi model hibrida ini mengadopsi keberhasilan berbagai platform *Online Dispute Resolution* (ODR) internasional yang telah membuktikan bahwa kolaborasi ini mampu mereduksi *backlog* perkara secara signifikan. Dengan mengintegrasikan AI sebagai alat bantu, proses mediasi tidak hanya menjadi lebih murah dan cepat, tetapi juga tetap mempertahankan aspek *human touch* yang menjamin kualitas serta keadilan substantif dalam setiap kesepakatan (Riskin, 2019). Lebih jauh lagi, model ini diharapkan dapat menjadi jembatan bagi transisi regulasi di Indonesia, di mana tanggung jawab hukum tetap melekat pada mediator manusia, sementara efektivitas prosesnya didorong oleh teknologi digital tingkat lanjut.

Implikasi Hukum dan Kebutuhan Regulasi

Dari analisis mendalam terhadap kerangka hukum positif di Indonesia, ditemukan sebuah kekosongan hukum (*recht vacuüm*) di mana regulasi yang ada saat ini belum mengakomodasi penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam proses mediasi secara eksplisit. Ketidaksiapan regulasi ini menciptakan ketidakpastian hukum, mengingat perkembangan teknologi *e-commerce* bergerak jauh lebih cepat dibandingkan evolusi norma hukum nasional.

Beberapa poin krusial terkait implikasi hukum dan kebutuhan regulasi tersebut meliputi: Ambiguitas Subjek Hukum dalam UU Arbitrase: Pasal 6 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) memang memberikan ruang bagi keterlibatan "pihak ketiga yang netral". Namun, secara filosofis dan teologis, terminologi "pihak" dalam undang-undang tersebut secara implisit merujuk pada subjek hukum manusia (*natuurlijke persoon*). Ketiadaan penjelasan mengenai legitimasi algoritma sebagai mediator atau asisten mediator menimbulkan risiko bahwa kesepakatan damai yang dihasilkan melalui bantuan AI dapat dibatalkan demi hukum karena dianggap tidak memenuhi syarat formal mediasi. Kekakuan Kualifikasi dalam PERMA Nomor 1

Tahun 2016: Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) ini menetapkan standar kompetensi, sertifikasi, dan etika yang sangat antroposentris.

Syarat-syarat seperti integritas moral dan kehadiran fisik dalam pertemuan mediasi belum memiliki padanan dalam protokol digital AI. Akibatnya, hasil mediasi yang dibantu oleh platform *Online Dispute Resolution* (ODR) berbasis AI seringkali sulit untuk mendapatkan akta perdamaian (van dading) yang memiliki kekuatan eksekutorial di pengadilan Indonesia. Kebutuhan Penegasan Akuntabilitas: Kesenjangan regulasi ini memicu pertanyaan mengenai pertanggungjawaban hukum (*legal liability*). Jika AI memberikan rekomendasi yang mengandung bias atau kesalahan teknis yang merugikan salah satu pihak, hukum Indonesia saat ini belum memiliki instrumen untuk menentukan apakah tanggung jawab berada pada pengembang sistem, operator platform, atau mediator yang menggunakan alat tersebut.

Oleh karena itu, diperlukan Pembaruan Hukum (*Legal Reform*) yang bersifat progresif. Pemerintah dan lembaga terkait perlu merumuskan regulasi khusus atau melakukan revisi terhadap UU ITE dan PERMA Mediasi untuk menetapkan standar teknis, batasan etika, dan pengakuan formal terhadap hasil mediasi berbasis teknologi. Langkah ini sangat mendesak demi memberikan perlindungan hukum yang komprehensif bagi pelaku usaha dan konsumen, serta memastikan bahwa ekosistem digital Indonesia tetap kompetitif secara global (Pratiwi & Hakim, 2021).

Implementasi Model Mediasi Hibrida ini menuntut standarisasi alur kerja digital yang ketat untuk menjamin keadilan substantif. Secara teknis, prosedur ini dimulai dengan *fase automated triage*, di mana algoritme AI melakukan pemindaian terhadap bukti-bukti digital seperti tangkapan layar transaksi dan rekaman *log* pengiriman. Setelah pola sengketa teridentifikasi, AI memberikan rekomendasi berbasis preseden yang memungkinkan para pihak mencapai kesepakatan tanpa intervensi manusia pada tahap awal. Namun, peran vital mediator manusia muncul sebagai filter etis dan hukum dalam fase validasi akhir. Perbandingan dengan regulasi ODR di Uni Eropa menunjukkan bahwa keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada transparansi algoritme. Di Indonesia, tantangan utamanya adalah memastikan bahwa rekomendasi yang dihasilkan oleh AI tidak mengandung bias yang merugikan salah satu pihak. Oleh karena itu, peran mediator manusia dalam model hibrida ini adalah untuk "memanusiakan" keputusan mesin, memastikan bahwa setiap kesepakatan tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga memenuhi rasa keadilan yang diakui oleh sistem hukum nasional. Selain itu, diperlukan pembaruan terhadap Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2016 untuk mengakui keabsahan akta perdamaian yang dihasilkan dari proses digital ini agar memiliki kekuatan eksekutorial yang setara dengan putusan pengadilan. Dengan demikian, integrasi AI dan manusia ini menciptakan ekosistem penyelesaian sengketa yang tangguh, transparan, dan akuntabel.

Tantangan Keamanan Data dan Privasi dalam Mediasi Digital

Implementasi kecerdasan buatan dalam mediasi sengketa *e-commerce* tidak hanya berhadapan dengan kendala doktrinal hukum, tetapi juga tantangan serius dalam aspek perlindungan data pribadi. Mengingat proses mediasi berbasis AI

melibatkan pertukaran informasi sensitif seperti identitas para pihak, data transaksi keuangan, hingga bukti komunikasi pribadi maka keamanan sistem menjadi prasyarat mutlak. Di Indonesia, hal ini menjadi sangat krusial pasca disahkannya Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP). Mediator yang menggunakan sistem AI harus memastikan bahwa data yang diproses selama mediasi tidak digunakan untuk tujuan lain di luar penyelesaian sengketa, seperti pelatihan algoritme tanpa anonimisasi yang tepat atau kepentingan komersial pihak ketiga.

Risiko kebocoran data pada platform *Online Dispute Resolution* (ODR) dapat merusak kepercayaan publik terhadap efektivitas AI itu sendiri. Oleh karena itu, kerangka hukum yang diusulkan harus memuat kewajiban bagi pengembang platform untuk menerapkan prinsip *privacy by design* dan audit keamanan secara berkala. Tanpa jaminan keamanan siber yang memadai, mediasi berbasis AI justru berpotensi menciptakan sengketa baru terkait pelanggaran privasi, yang pada akhirnya akan menghambat transformasi digital di sektor penegakan hukum. Integrasi AI harus mampu menjamin bahwa seluruh data yang terekam dalam log mediasi memiliki perlindungan enkripsi tingkat tinggi sesuai standar internasional.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan buatan memiliki potensi yang signifikan sebagai alat bantu mediator dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* di Indonesia. AI mampu meningkatkan efisiensi proses mediasi melalui pengurangan waktu dan biaya penyelesaian sengketa, peningkatan aksesibilitas bagi para pihak yang bersengketa, serta kemampuan memproses volume sengketa yang tinggi secara bersamaan. Namun demikian, AI tidak dapat sepenuhnya menggantikan peran mediator manusia mengingat keterbatasannya dalam memahami nuansa emosional, konteks sosial-budaya, dan kompleksitas nilai-nilai keadilan dalam suatu sengketa.

Dari perspektif hukum, kerangka regulasi Indonesia saat ini belum secara eksplisit mengakomodasi keberadaan AI sebagai mediator yang sah. Diperlukan pengembangan regulasi yang komprehensif untuk mengatur penggunaan AI dalam proses mediasi, termasuk standar kompetensi sistem AI mediator, mekanisme akuntabilitas, perlindungan data pribadi para pihak, serta jaminan keadilan dan imparialitas dalam proses mediasi berbasis AI. Model yang paling tepat adalah model hibrida di mana AI berperan sebagai alat bantu yang melengkapi mediator manusia, bukan menggantikannya sepenuhnya.

Secara prospektif, penelitian ini menekankan bahwa akselerasi regulasi merupakan kunci utama agar Indonesia tidak hanya menjadi pasar digital, tetapi juga pemimpin dalam kepastian hukum digital di Asia Tenggara. Penambahan norma hukum yang mengakui bantuan teknologi dalam mediasi akan memberikan perlindungan yang setara bagi konsumen dan pelaku usaha, sekaligus mengurangi beban kerja peradilan yang selama ini mengalami penumpukan perkara (*backlog*) akibat banyaknya sengketa bernilai kecil. Ke depannya, pemerintah perlu mempertimbangkan pembentukan dewan etik atau lembaga sertifikasi khusus bagi sistem AI yang digunakan dalam layanan hukum untuk mengawasi integritas

algoritme agar tetap netral. Keberhasilan integrasi kecerdasan buatan dalam sistem mediasi Indonesia sangat bergantung pada kolaborasi multidisiplin antara pakar hukum dan ahli teknologi. Langkah ini bukan sekadar upaya efisiensi teknis, melainkan bentuk nyata dari pembaruan hukum yang progresif demi mewujudkan keadilan yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan di era ekonomi digital.

DAFTAR RUJUKAN

- Fuady, M. (2020). Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern di Era Global. *Jurnal Hukum Bisnis*, 5(2), 243–262.
- Levina, E. Y., Kutuev, R. A., Balakhnina, L. V., Tumarov, K. B., Chudnovskiy, A. D., & Shagiev, B. V. (2016). The Structure of the Managerial System of Higher Education's Development. *International Journal Of Environmental & Science Education*, 11(15), 8143–8153.
- Nugroho, S. A. (2020). Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia dan Perspektif Hukum Perbandingan. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 27(3), 487–509
- Pratiwi, A., & Hakim, L. (2021). Tantangan hukum penggunaan Artificial Intelligence dalam proses mediasi di Indonesia. *Jurnal Hukum Lingkungan dan Pembangunan*, 5(2), 112-128.
- Riskin, L. L. (2019). Hybrid models of Online Dispute Resolution: Integrating human intuition and algorithmic efficiency. *Journal of Dispute Resolution*, 2019(1), 45-67.
- Surden, H. (2019). Artificial Intelligence and law: An overview. *Georgia State University Law Review*, 35(4), 1305-1337.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.
- Kominfo. (2022). *Laporan Tahunan Perkembangan E-Commerce Indonesia 2022*. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- Marzuki, P. M. (2019). *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Wahyuni, S., & Prasetyo, B. (2021). *Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia: Tantangan dan Solusi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik E-Commerce 2024. <https://www.bps.go.id/id/publication/2025/11/28/647323224ecc656c2933571b/statistik-e-commerce-2024.html>