

Aspek Hukum Pemanfaatan *Chatbot AI* Dalam Layanan Dukungan Bisnis oleh PT. Matahari *Department Store*

Muhammad Farhan¹ Lukmanul Hakim² Yulia Hesti³

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia^{1,2,3}

Email: mfarhanbkh@gmail.com¹ lukmanul.hakim@ubl.ac.id² hesti@ubl.ac.id³

Abstrak

Era digitalisasi saat ini telah menghadirkan inovasi dalam berbagai sektor, termasuk dalam layanan bisnis. Salah satu inovasi yang semakin berkembang adalah pemanfaatan Chatbot Artificial Intelligence (AI) sebagai alat dukungan pelanggan. PT. Matahari Department Store, sebagai perusahaan ritel terkemuka di Indonesia, juga mengadopsi teknologi ini untuk meningkatkan layanan dukungan bisnisnya. Namun, dampak aspek hukum yang terkait dengan pemanfaatan Chatbot AI masih memerlukan kajian mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif aspek hukum yang terkait dengan pemanfaatan Chatbot AI dalam layanan dukungan bisnis oleh PT. Matahari Department Store. Fokus utama penelitian mencakup aspek keamanan data, privasi konsumen, serta ketaatan terhadap regulasi bisnis ritel yang berlaku di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan metode deskriptif analitis. Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur, wawancara mendalam dengan pihak terkait di PT. Matahari Department Store, dan tinjauan regulasi hukum yang relevan. Analisis data dilakukan secara komparatif untuk mengidentifikasi perbandingan antara praktek perusahaan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Penelitian ini menghasilkan pemahaman mendalam mengenai aspek hukum pemanfaatan Chatbot AI oleh PT. Matahari Department Store. Hasil analisis mencakup kebijakan keamanan data, implementasi privasi konsumen, dan ketaatan terhadap regulasi bisnis ritel di Indonesia. Penelitian juga menyoroti tantangan dan peluang yang dihadapi perusahaan dalam mengelola aspek hukum tersebut. Dalam konteks penggunaan Chatbot AI oleh PT. Matahari Department Store, kebijakan keamanan data dan privasi konsumen perlu diperkuat. Pemahaman mendalam terhadap regulasi bisnis ritel menjadi kunci untuk memastikan ketaatan perusahaan terhadap hukum yang berlaku. Rekomendasi disusun untuk pengembangan kebijakan internal guna memastikan kepatuhan dan pemanfaatan optimal teknologi ini dalam mendukung bisnis perusahaan secara hukum. Diharapkan, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman aspek hukum pemanfaatan Chatbot AI dalam konteks bisnis ritel di Indonesia. Dalam konteks penelitian ini, penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan pemanfaatan Chatbot AI oleh PT. Matahari Department Store dalam layanan dukungan bisnis, dengan memperhatikan aspek hukum dengan cara Perkuat Kebijakan Keamanan Data dan Privasi Konsumen Diperlukan peningkatan kebijakan keamanan data untuk memastikan bahwa informasi pelanggan yang dikumpulkan oleh Chatbot AI tetap terlindungi. PT. Matahari Department Store sebaiknya terus memperbarui dan memantau kebijakan privasi konsumen sesuai dengan perkembangan regulasi hukum yang relevan. Penguatan Ketaatan terhadap Regulasi Bisnis Ritel PT. Matahari Department Store sebaiknya meningkatkan pemantauan dan evaluasi terhadap ketaatan perusahaan terhadap regulasi bisnis ritel yang berlaku di Indonesia. Penguatan ini dapat dilakukan melalui audit internal reguler untuk memastikan bahwa kebijakan dan praktik perusahaan selalu sejalan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan PT. Matahari Department Store dapat memaksimalkan manfaat pemanfaatan Chatbot AI dalam layanan dukungan bisnis secara hukum dan memitigasi potensi risiko yang mungkin timbul.

Kata Kunci: Pemanfaatan Chatbot AI, Layanan Dukungan Bisnis, PT Matahari Department Store



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Perkembangan AI menjadi lebih pesat seiring banyaknya pengguna internet. Tercatat ada 196,7 juta atau lebih dari 70% populasi Indonesia sudah menjadi pengguna akses internet pada kuartal II/2020, yang membuat data AI semakin berkembang. Untuk memproses jumlah data yang luar biasa besar atau massif, memang diperlukan kapasitas atau computing power yang mumpuni. Perkembangan teknologi cloud computing yang dikombinasikan dengan AI membuat AI tidak lagi menjadi hal yang mahal atau sulit dijangkau. AI sebenarnya sudah dikenal sejak lama, tetapi baru mulai dikembangkan secara nyata pada pertengahan abad 20. Pada tahun 1956, ilmuwan bidang komputer, John McCarthy, mendefinisikan artificial intelligence sebagai aktivitas yang dilakukan manusia untuk membuat sebuah teknologi agar memiliki fungsi dan perilaku seperti halnya manusia. McCarthy berperan cukup besar dalam sejarah perkembangan AI yang kita kenal saat ini. Ia menciptakan suatu bahasa pemrograman tingkat tinggi yang disebut LISP. LISP ini sendiri kini dipakai dalam sebagian besar teknologi berbasis AI. Pada tahun 60 hingga 70-an perkembangan AI sempat melambat dan mulai kembali berkembang pada tahun 1980-an. Ditandai dengan *Digital Equipment Corporation (DEC)* yang menemukan sistem R1 sebagai perangkat untuk melakukan konfigurasi pada komputer baru. Di tahun 1988 R1 telah menjalankan 40 sistem dan berhasil menghemat biaya operasional perusahaan hingga US\$ 40 Juta per tahun.

Maraknya perkembangan di masa Revolusi Industri 4.0 era digitalisasi di dunia tentu membuat segala sesuatu kebutuhan setiap manusia yang menggunakannya merasa menjadi lebih efisien dan modern. Manfaat dan kemudahan yang ditawarkan juga menjadikan setiap negara berlomba-lomba menjadikan era digitalisasi sebagai sebuah tren. Di Indonesia sendiri sudah banyak perusahaan rintisan atau startup yang memanfaatkan teknologi ini dalam menunjang kegiatan bisnisnya. Hal ini tentu saja disebabkan oleh semakin tersedia dan terjangkau aspek penunjang yang dibutuhkan untuk menyertakan AI dalam kegiatan bisnis. Tidak lagi hanya tersedia untuk negara maju atau perusahaan besar saja. AI dilatih dengan data, misalnya dengan memberi mesin ribuan gambar yang berisikan informasi wajah manusia dan bukan wajah manusia lalu diterima komputer dan menciptakan algoritmanya sendiri secara independen atau buatan manusia. Istilah *chatbot AI* telah menjadi tren baru dalam melakukan layanan pada pelanggan. *chatbot AI* dapat digunakan untuk memberikan layanan pelanggan 24/7, menjawab pertanyaan pelanggan secara otomatis, dan menyelesaikan masalah pelanggan secara cepat dan efisien.

PT Matahari *Department Store*, salah satu perusahaan ritel terbesar di Indonesia, telah memanfaatkan *chatbot AI* pada layanan dukungan bisnisnya. *chatbot AI* Matahari *Department Store*, yang bernama "*Mia*", dapat digunakan oleh pelanggan untuk menanyakan informasi tentang produk, pemesanan, pengiriman, dan pengembalian. Terdapat beberapa laporan bahwa seorang pelanggan Matahari *Department Store* mengeluhkan bahwa informasi yang diberikan oleh chatbot AI tidak akurat. Pelanggan tersebut menanyakan informasi tentang ketersediaan stok barang di salah satu toko Matahari. Chatbot AI menjawab bahwa stok barang tersebut tersedia, namun saat pelanggan tersebut datang ke toko, ternyata stok barang tersebut sudah habis. Dalam kasus ini, Matahari *Department Store* dapat dikenakan sanksi hukum karena telah memberikan informasi yang tidak akurat kepada pelanggan. Hal ini dapat melanggar ketentuan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan produk atau jasanya dengan cara atau bentuk apapun yang tidak benar, menyesatkan, atau tidak jujur.

Meskipun *chatbot AI* menawarkan banyak manfaat, namun ada juga beberapa risiko hukum yang perlu dipertimbangkan. Salah satu risiko tersebut adalah *chatbot AI* dapat salah

memberikan informasi atau membuat janji yang tidak dapat dipenuhi. Hal ini dapat menyebabkan pelanggan merasa dirugikan dan menuntut perusahaan. Pada perusahaan *e-commerce*, *chatbot AI* dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan dukungan bisnis. *chatbot AI* dapat beroperasi melayani pelanggan dalam jumlah besar. Selain itu, *chatbot AI* dapat diprogram untuk memberikan informasi dan jawaban yang akurat. Di Indonesia, penggunaan *Artificial Intelligence (AI)* mulai dikenal dan dipraktikkan di berbagai industri seperti Institusi Keuangan & Perbankan, Beberapa bank di Indonesia sudah menerapkan sistem *chatbot* yang dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan secara otomatis melalui messaging platform seperti WhatsApp, Facebook Messenger, dan lainnya. *chatbot* ini menggunakan teknologi Natural Language Processing untuk dapat memahami dan menangani permintaan pelanggan dengan lebih baik. *chatbot* mampu untuk mengenali pertanyaan yang diajukan pelanggan, mencari jawaban yang sesuai, dan memberikan jawaban kepada pelanggan.

Dengan adanya *chatbot* ini, pelanggan dapat mendapatkan informasi yang diinginkan tanpa harus menunggu lama dan tidak perlu bertemu langsung dengan customer service. Dalam Pendidikan *AI* telah digunakan dalam sistem pembelajaran online di Indonesia, seperti *edX* dan *Coursera*. Platform-platform ini menyediakan kursus-kursus yang dapat diakses secara online dan diajarkan oleh guru-guru terkemuka di berbagai bidang. *AI* juga digunakan dalam sistem pembelajaran otomatis yang membantu siswa belajar lebih efisien dengan menyesuaikan kecepatan belajar mereka dan memberikan umpan balik yang tepat. Dalam kesehatan *AI* telah digunakan dalam bidang kesehatan di Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Misalnya, beberapa rumah sakit telah menggunakan sistem pembelajaran mesin (*machine learning*) untuk memprediksi kemungkinan terjadinya kejadian-kejadian klinis tertentu dan memberikan peringatan kepada dokter-dokter sehingga mereka dapat menangani masalah sebelum terlambat. *AI* juga dapat membantu para dokter dan pasien mendapatkan hasil konsultasi ataupun tindakan medis berupa *speech-to-text* yang mempermudah pembuatan transkripsi percakapan. Dalam bidang keamanan: *AI* juga telah digunakan dalam bidang keamanan di Indonesia, misalnya untuk membantu mengidentifikasi kejahatan dan memberikan respon yang tepat. Misalnya, beberapa kepolisian telah menggunakan sistem pengenalan wajah untuk mengidentifikasi pelaku kejahatan dan memberikan peringatan kepada petugas keamanan.

Untuk transportasi *AI* juga telah digunakan dalam bidang transportasi di Indonesia, seperti sistem navigasi lalu lintas yang membantu mengalirkan lalu lintas dengan lebih efisien dan mengurangi kemacetan. Selain itu juga sebagai sistem informasi berupa suara (*Text-to-Speech*) pada transportasi umum untuk membantu para disabilitas *AI* juga telah digunakan dalam sistem pengiriman barang, seperti menggunakan drone atau robot untuk mengantarkan barang ke tujuan. Salah satu penerapan teknologi *Artificial Intelligence (AI)* dalam dunia bisnis yang sering ditemukan adalah layanan *virtual assistant*. Hal ini memungkinkan Interaksi antara manusia dan mesin menjadi lebih lancar, personal, dan efisien. Contohnya seperti *chatbot* yang dapat menyelesaikan tugas-tugas tertentu atau memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan. *Chatbot* dilengkapi dengan pemahaman bahasa alami dan kemampuan untuk belajar dari interaksi sebelumnya dengan pelanggan, sehingga semakin lama semakin mampu memberikan respons yang lebih akurat dan efektif. Teknologi *AI* juga dikembangkan sebagai asisten pribadi seperti Siri atau Google Assistant, yang dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu, seperti menemukan informasi, mengatur jadwal, atau memutar musik.

Saat ini, belum ada badan khusus yang mengatur pemakaian *AI* dalam perusahaan di Indonesia. Namun, ada beberapa badan yang memiliki kewenangan untuk mengatur

penggunaan AI seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kominfo memiliki kewenangan untuk mengatur penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia, termasuk AI. Kominfo telah menerbitkan beberapa peraturan yang mengatur penggunaan AI, antara lain Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik Kecerdasan Buatan. Perkembangan Regulasi AI di Indonesia Pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmennya untuk mengembangkan regulasi AI yang komprehensif dan akomodatif. Pada tahun 2020, Kominfo telah menerbitkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik. Peraturan ini mengatur tentang penyelenggaraan sistem elektronik, termasuk sistem elektronik yang menggunakan AI. Selain itu, pemerintah Indonesia juga sedang menyusun undang-undang tentang kecerdasan buatan. Undang-undang ini diharapkan dapat menjadi payung hukum bagi regulasi AI di Indonesia. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengkaji pelabelan halal dalam suatu produk. Maka penulis ingin mengangkat serta meneliti dan menyusun dalam penulisan skripsi yang berjudul “Aspek Hukum Pemanfaatan *Chatbot Ai Dalam Layanan Dukungan Bisnis Oleh Matahari Department Store*”

METODE PENELITIAN

Pendekatan masalah dalam penelitian ini terdiri dua pendekatan, yaitu pendekatan yuridis normatif dan pendekatan empiris, guna mendapatkan suatu hasil penelitian yang benar dan objektif.

Pendekatan yuridis normatif

Pendekatan ini dilakukan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang terkait dengan aspek hukum terhadap chatbot AI, seperti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja Dan Dilanjutkan Pada undang undang nomor 2 Tahun 2022 tentang cipta kerja , dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik)

Pendekatan Empiris

Pendekatan ini dilakukan dengan melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data dan informasi yang relevan dengan permasalahan yang diangkat. Penelitian lapangan dilakukan dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap pihak-pihak terkait, seperti konsumen, pelaku usaha, dan ahli hukum. Penulis dalam melakukan penelitian, memerlukan data-data yang terkait dengan permasalahan yang diteliti. Adapun jenis data yang digunakan adalah Data SekundeR adalah data yang digunakan dalam menjawab permasalahan pada penelitian ini melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan cara membaca, mengutip, mempelajari dan menelaah literatur-literatur atau bahan-bahan yang ada. Data sekunder terdiri dari 3 (tiga) bahan hukum, yaitu:

1. Bahan Hukum Primer. Bahan hukum primer adalah bahan hukum bersifat mengikat. Untuk penulisan skripsi ini, bahan hukum primer yang digunakan adalah:
 - a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 hasil amandemen
 - b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - c. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2000 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
 - d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

- e. Undang-undang nomor 11 Tahun 2020 dan dilanjutkan pada undang-undang nomor 2 Tahun 2022 tentang cipta kerja
 - f. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik
 - g. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik Kecerdasan Buatan
2. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku-buku literatur dan karya ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.
 3. Bahan hukum tersier adalah bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, antara lain Kamus Bahasa Indonesia, Kamus Bahasa Inggris, Kamus Hukum, surat keputusan yang berkaitan dengan pelaksanaan peraturan pemerintah maupun majalah dan surat kabar/media cetak. Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, seperti data wawancara dengan konsumen, pelaku usaha, dan ahli hukum.

Prosedur Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Prosedur pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu Studi kepustakaan (*library research*) dimaksudkan untuk memperoleh arah pemikiran dan tujuan penelitian yang dilakukan dengan cara membaca, mengutip, dan menelaah literatur-literatur yang menunjang, peraturan perundang-undangan serta bahan-bahan bacaan ilmiah lainnya yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Dan Studi lapangan (*field research*) dimaksudkan untuk memperoleh arah pemikiran dan tujuan penelitian terutama dalam membahas permasalahan penelitian yang dilaksanakan dengan cara pengamatan (*observation*) yaitu pengumpulan data secara langsung melalui kegiatan pengamatan terhadap pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Kemudian dengan cara wawancara (*interview*). Wawancara yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang bersifat terbuka dan dapat berkembang pada saat wawancara berlangsung. Dimana wawancara tersebut dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu menentukan terlebih dahulu narasumber yang akan diwawancarai dan berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian. Wawancara tersebut dilakukan dengan Pimpinan matahari department store, Perlindungan konsumen\YKLI, Programer (Dosen FIK UBL). Pengolahan data yaitu kegiatan merapikan dan menganalisa data tersebut, kegiatan ini meliputi kegiatan seleksi data dengan cara memeriksa data yang diperoleh melalui kelengkapannya. Kegiatan pengolahan data dapat dilakukan editing data yaitu memeriksa atau meneliti data yang keliru, menambah serta melengkapi data yang kurang lengkap. Klasifikasi data yaitu penggolongan atau pengelompokan data menurut pokok bahasan yang telah ditentukan. Sistematisasi data yaitu penempatan data pada tiap pokok bahasan secara sistematis hingga memudahkan interpretasi data.

Analisis Data

Setelah data terkumpul secara keseluruhan baik yang diperoleh dari hasil penelitian studi pustaka (data sekunder) maupun hasil penelitian lapangan (data primer) kemudian dianalisis secara yuridis kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan data yang dihasilkan dalam bentuk penjelasan atau uraian kalimat yang disusun secara sistematis dari analisis data tersebut dilanjutkan dengan menarik kesimpulan secara induktif suatu cara berfikir yang didasarkan fakta-fakta yang bersifat umum kemudian ditarik suatu kesimpulan secara khusus yang merupakan jawaban permasalahan berdasarkan hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Aspek Hukum Pemanfaatan *Chatbot Ai* Dalam Layanan Dukungan Bisnis oleh PT Matahari *Department Store*

Aspek Hukum Pemanfaatan *Chatbot Ai* Dalam Layanan Dukungan Bisnis Oleh Pt.Matahari Department Store memiliki beberapa aspek hukum yang perlu diperhatikan seperti aspek perlindungan konsumen yang menjadi tanggung jawab perusahaan dalam memberikan perlindungan seperti yang tertera dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang mewajibkan perusahaan untuk memberi informasi yang lengkap, benar dan jelas tentang produk atau jasa yang ditawarkan, memberikan pelayanan yang baik pada customer serta menjamin keamanan serta keselamatan konsumen. Dalam hal pemanfaatan chatbot *AI*, Matahari harus memastikan bahwa *chatbot AI* tersebut memberikan informasi yang lengkap, benar, dan jelas kepada konsumen. Selain itu, *chatbot AI* tersebut juga harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada konsumen, serta menjamin keamanan dan keselamatan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara bahwa penggunaan *AI* dalam melayani permintaan dan masukan dari customer dapat sangat membantu dan mempercepat hasil kerja walaupun terkadang *AI* dapat terjadi error dalam sistemnya sehingga akan di alihkan pada customer service yang asli, hanya saja penggunaan *AI* ini masih akan dikembangkan lebih lanjut agar bisa menjangkau kegiatan yang lain atau setidaknya lebih akurat dalam menyampaikan informasi.

Pemanfaatan chatbot *AI* dalam layanan dukungan bisnis juga berpotensi untuk melanggar privasi konsumen. Chatbot *AI* dapat mengumpulkan data pribadi konsumen, seperti nama, alamat, nomor telepon, dan email. Data pribadi ini dapat digunakan oleh Matahari untuk berbagai keperluan, seperti untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada konsumen, untuk melakukan pemasaran, atau untuk tujuan lain. Dalam hal ini, Matahari harus mendapatkan persetujuan dari konsumen sebelum mengumpulkan dan menggunakan data pribadi mereka. Persetujuan ini harus diberikan secara sukarela dan tanpa paksaan. Selain itu, Matahari juga harus menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi konsumen. Dan juga ada beberapa aspek hukum lainnya seperti Undang Undang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik, Undang Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta dan Undang Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Rahasia Dagang Kerangka hukum tersebut harus mencakup aspek-aspek berikut:

1. Aspek regulasi: Kerangka hukum harus mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik di tingkat nasional maupun internasional.
2. Aspek etika: Kerangka hukum harus memperhatikan aspek etika dalam pemanfaatan chatbot *AI*, seperti perlindungan data pribadi dan privasi pengguna.
3. Aspek teknis: Kerangka hukum harus mengatur aspek teknis dalam pemanfaatan chatbot *AI*, seperti keamanan dan keandalan sistem.

Aspek Regulasi

Pemanfaatan chatbot *AI* dalam layanan dukungan bisnis oleh PT. Matahari Department Store harus mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP)
3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik (Permenkominfo 20/2016)

UU ITE mengatur tentang pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik, termasuk pemanfaatan chatbot AI. UU PDP mengatur tentang perlindungan data pribadi, termasuk data pribadi yang diproses oleh chatbot AI. Permenkominfo 20/2016 mengatur tentang penyelenggaraan sistem elektronik, termasuk sistem elektronik yang menggunakan chatbot AI. Selain peraturan perundang-undangan tersebut, PT. Matahari Department Store juga perlu memperhatikan peraturan perundang-undangan lain yang relevan, seperti peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen dan peraturan perundang-undangan tentang persaingan usaha.

Aspek Etika

Pemanfaatan chatbot AI dalam layanan dukungan bisnis oleh PT. Matahari Department Store juga harus memperhatikan aspek etika. Aspek etika yang perlu diperhatikan antara lain:

1. **Perlindungan data pribadi dan privasi pengguna:** Chatbot AI harus dirancang untuk melindungi data pribadi dan privasi pengguna. Data pribadi pengguna hanya boleh digunakan untuk tujuan yang telah disetujui oleh pengguna.
2. **Transparansi:** Chatbot AI harus dirancang untuk transparan. Pengguna harus mengetahui bahwa mereka sedang berinteraksi dengan chatbot AI, bukan dengan manusia.
3. **Akurasi:** Chatbot AI harus dirancang untuk akurat. Chatbot AI harus mampu memberikan informasi yang akurat dan terkini kepada pengguna.
4. **Keandalan:** Chatbot AI harus dirancang untuk andal. Chatbot AI harus mampu memberikan layanan secara konsisten dan tanpa gangguan.

PT. Matahari Department Store perlu menerapkan kebijakan dan prosedur yang ketat untuk melindungi data pribadi dan privasi pengguna, serta untuk memastikan transparansi, akurasi, dan keandalan chatbot AI.

Aspek Teknis

Pemanfaatan chatbot AI dalam layanan dukungan bisnis oleh PT. Matahari Department Store juga harus memperhatikan aspek teknis. Aspek teknis yang perlu diperhatikan antara lain:

1. **Keamanan:** Chatbot AI harus dirancang untuk aman. Chatbot AI harus dilindungi dari serangan siber dan penyalahgunaan.
2. **Keandalan:** Chatbot AI harus dirancang untuk andal. Chatbot AI harus mampu memberikan layanan secara konsisten dan tanpa gangguan.
3. **Kompatibilitas:** Chatbot AI harus kompatibel dengan perangkat dan sistem operasi yang digunakan oleh pengguna.

PT. Matahari Department Store perlu menerapkan langkah-langkah keamanan yang ketat untuk melindungi chatbot AI dari serangan siber dan penyalahgunaan. PT. Matahari Department Store juga perlu memastikan bahwa chatbot AI andal dan kompatibel dengan perangkat dan sistem operasi yang digunakan oleh pengguna. Pemanfaatan chatbot AI dalam layanan dukungan bisnis oleh PT. Matahari Department Store memiliki implikasi hukum yang luas. Oleh karena itu, perlu adanya kerangka hukum yang jelas untuk mengatur pemanfaatannya. Kerangka hukum tersebut harus mencakup aspek-aspek regulasi, etika, dan teknis. PT. Matahari Department Store perlu mematuhi kerangka hukum tersebut untuk memastikan pemanfaatan chatbot AI yang aman, andal, dan beretika.

Faktor penyebab terjadinya masalah pemanfaatan chatbot AI dalam layanan dukungan bisnis oleh PT. Matahari Department Store

Permasalahan terkait dengan chatbot AI suatu perusahaan biasanya tidak langsung terkait dengan tindak perdata, kecuali jika ada pelanggaran hukum yang dapat dikaitkan dengan penggunaan chatbot tersebut. Namun, terdapat beberapa aspek hukum yang mungkin menjadi perhatian dalam konteks ini:

1. **Perlindungan Data dan Privasi:** Jika chatbot mengumpulkan dan menyimpan data pribadi pelanggan, perusahaan harus mematuhi undang-undang perlindungan data yang berlaku. Pelanggaran privasi atau kebocoran data dapat memicu gugatan perdata.
2. **Ketidakkuratan Informasi:** Jika chatbot memberikan informasi yang tidak akurat dan menyebabkan kerugian bagi pelanggan atau pihak ketiga, perusahaan dapat menghadapi gugatan perdata karena kelalaian atau ketidakakuratan informasi.
3. **Pertanggungjawaban Kontrak:** Jika perusahaan tidak memenuhi kewajiban kontrak terkait penggunaan chatbot, pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan perdata untuk menuntut ganti rugi atau pemenuhan kontrak.
4. **Diskriminasi atau Bias:** Jika chatbot secara tidak sengaja atau disengaja mendiskriminasi pelanggan berdasarkan karakteristik tertentu, perusahaan dapat menghadapi gugatan perdata atas dasar diskriminasi.
5. **Tanggung Jawab Produk:** Jika chatbot menyebabkan kerugian atau cedera kepada pengguna atau pihak ketiga, perusahaan dapat dihadapkan pada tindakan hukum perdata berdasarkan tanggung jawab produk.

Penting untuk dicatat bahwa implikasi hukum dapat bervariasi berdasarkan yurisdiksi dan regulasi yang berlaku. Oleh karena itu, perusahaan sebaiknya berkonsultasi dengan ahli hukum yang berpengalaman untuk memastikan bahwa penggunaan chatbot mereka mematuhi semua peraturan yang berlaku dan untuk mengatasi potensi risiko hukum. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ira Puspitasari selaku store operation bagian customer service menyatakan terdapat beberapa penyebab tindak perdata dalam faktor penyebab terjadinya masalah pemanfaatan *chatbot AI* dalam layanan dukungan bisnis oleh PT. Matahari *Department Store* yaitu faktor internal seperti kurangnya perencanaan dan desain dari *chatbot AI* yang dapat menyebabkan AI tidak mampu memenuhi kebutuhan pengguna dikarenakan kurangnya sumber daya yang memadai dalam merencanakan dan mendesain chatbot AI. Selanjutnya ibu ira puspitasari menjelaskan masalah yang terjadi dalam penerapan Chatbot AI pada layanan dukungan bisnis di Matahari Department Store dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu masalah teknis dan masalah non-teknis.

Berdasarkan hasil analisis dari penulis bahwa penggunaan AI dalam melayani permintaan dan masukan dari customer dapat sangat membantu dan mempercepat hasil kerja walaupun terkadang AI dapat terjadi error dalam sistemnya sehingga akan di alihkan pada customer service yang asli, hanya saja penggunaan AI ini masih akan dikembangkan lebih lanjut agar bisa menjangkau kegiatan yang lain atau setidaknya lebih akurat dalam menyampaikan informasi. Diharapkan masyarakat dapat dengan bijak menanggapi serta memakai fasilitas AI ini agar tidak terjadi hal yang terjadi karena ketidak tahuan customer karna pengadaan AI dalam melakukan layanan ini agar bisa lebih menjaga keamanan dan kenyamanan customer dengan cara yang lebih efisien. Masalah teknis yang dapat terjadi dalam penerapan Chatbot AI pada layanan dukungan bisnis di Matahari Department Store dapat berupa Kesalahan dalam proses pengembangan Chatbot AI dapat menyebabkan Chatbot AI tidak dapat berfungsi secara optimal. Kesalahan tersebut dapat terjadi dalam berbagai tahap pengembangan, mulai dari tahap perencanaan, desain, pelatihan, hingga implementasi. Kemudian dalam Keamanan dan

privasi data, Chatbot AI yang tidak aman dan tidak melindungi privasi data pengguna dapat menyebabkan pengguna merasa khawatir dan tidak nyaman dengan layanan Chatbot AI.

Masalah keamanan dan privasi data dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti: Kurangnya pemahaman tentang keamanan dan privasi data dan Kurangnya penerapan standar keamanan dan privasi data. Sedangkan masalah non-teknis yang dapat terjadi dalam penerapan Chatbot AI pada layanan dukungan bisnis di Matahari Department Store seperti Kebutuhan pengguna, kebutuhan pengguna ini dapat berubah seiring dengan perkembangan zaman. Chatbot AI yang tidak mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan pengguna dapat menyebabkan pengguna merasa kecewa dan tidak puas dengan layanan Chatbot AI. Kemudian juga berhubungan dengan Pemahaman pengguna, Pengguna perlu memahami cara menggunakan Chatbot AI dengan baik. Jika pengguna tidak memahami cara menggunakan Chatbot AI, maka mereka dapat mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan tersebut. Dan ada juga Kebijakan perusahaan, Kebijakan perusahaan dapat mempengaruhi penerapan Chatbot AI. Misalnya, jika perusahaan memiliki kebijakan yang ketat tentang keamanan data, maka hal tersebut dapat membatasi kemampuan Chatbot AI untuk mengumpulkan dan memproses data pengguna. Kesalahan dalam proses pengembangan Chatbot AI dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti:

1. Kurangnya pemahaman tentang kebutuhan pengguna: Jika Chatbot AI tidak dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna, maka Chatbot AI tersebut tidak akan dapat digunakan secara efektif.
2. Kurangnya keahlian dalam pengembangan Chatbot AI: Jika pengembang Chatbot AI tidak memiliki keahlian yang memadai, maka Chatbot AI yang dihasilkan mungkin tidak akan berfungsi secara optimal.
3. Kurangnya data pelatihan: Chatbot AI yang tidak dilatih dengan data yang memadai mungkin tidak akan mampu memberikan informasi yang akurat dan terkini.

Ada juga masalah seperti keamanan dan privasi data seperti: Kurangnya pemahaman tentang keamanan dan privasi data: Jika pengembang Chatbot AI tidak memahami pentingnya keamanan dan privasi data, maka mereka mungkin tidak akan menerapkan langkah-langkah keamanan yang memadai untuk melindungi data pengguna. Kurangnya penerapan standar keamanan dan privasi data: Jika perusahaan tidak menerapkan standar keamanan dan privasi data yang memadai, maka Chatbot AI yang digunakan oleh perusahaan tersebut mungkin tidak akan aman.

1. Kebutuhan Pengguna. Kebutuhan pengguna dapat berubah seiring dengan perkembangan zaman. Misalnya, pengguna mungkin mulai menuntut layanan Chatbot AI yang lebih canggih dan dapat memberikan solusi yang lebih personal. Chatbot AI yang tidak mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan pengguna dapat menyebabkan pengguna merasa kecewa dan tidak puas dengan layanan tersebut.
2. Pemahaman pengguna. Pengguna perlu memahami cara menggunakan Chatbot AI dengan baik. Jika pengguna tidak memahami cara menggunakan Chatbot AI, maka mereka dapat mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan tersebut. Misalnya, pengguna mungkin tidak tahu bagaimana cara mengajukan pertanyaan kepada Chatbot AI, atau mereka mungkin tidak tahu bagaimana cara menggunakan fitur-fitur yang tersedia di Chatbot AI.
3. Kebijakan perusahaan. Kebijakan perusahaan dapat mempengaruhi penerapan Chatbot AI. Misalnya, jika perusahaan memiliki kebijakan yang ketat tentang keamanan data, maka hal tersebut dapat membatasi kemampuan Chatbot AI untuk mengumpulkan dan memproses data pengguna.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, PT. Matahari Department Store melakukan berbagai upaya seperti:

1. Melakukan perencanaan dan desain Chatbot AI yang komprehensif dan cermat.
2. Melakukan pelatihan Chatbot AI secara intensif dan berkelanjutan.
3. Mengelola Chatbot AI secara efektif dan efisien.
4. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja Chatbot AI secara berkala.
5. Melakukan edukasi kepada pengguna tentang Chatbot AI.

Berdasarkan hasil penelitian pada sri haryanti selaku ketua bidang konsumen di YLKI, terdapat beberapa masalah dalam penerapan *AI* pada perusahaan salah satunya matahari department store yaitu:

1. Keamanan dan privasi data: YLKI menilai bahwa keamanan dan privasi data pengguna merupakan hal yang sangat penting. Chatbot AI yang tidak aman dan tidak melindungi privasi data pengguna dapat menimbulkan risiko, seperti penyalahgunaan data, pencurian identitas, dan penipuan. Oleh karena itu, YLKI meminta PT. Matahari Department Store untuk memastikan bahwa Chatbot AI yang digunakannya telah memenuhi standar keamanan dan privasi data yang berlaku.
2. Ketersediaan dan keakuratan informasi: YLKI juga menilai bahwa ketersediaan dan keakuratan informasi yang diberikan oleh Chatbot AI perlu ditingkatkan. Chatbot AI yang tidak menyediakan informasi yang lengkap dan akurat dapat menyebabkan pengguna bisa saja merasa kecewa dan tidak puas dengan layanan tersebut. Oleh karena itu, YLKI meminta PT. Matahari Department Store untuk memastikan bahwa Chatbot AI yang digunakannya telah dilengkapi dengan informasi yang lengkap dan akurat.
3. Ketersediaan layanan alternatif: YLKI juga meminta PT. Matahari Department Store untuk menyediakan layanan alternatif bagi pengguna yang membutuhkan bantuan dari petugas manusia. Layanan alternatif tersebut dapat berupa layanan telepon, layanan email, atau layanan chat langsung dengan petugas manusia. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pengguna tetap dapat mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan, bahkan jika Chatbot AI tidak dapat memberikan jawaban yang memuaskan.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, YLKI memberikan beberapa rekomendasi kepada PT. Matahari Department Store, antara lain: Melakukan audit keamanan dan privasi data Chatbot AI secara berkala. Melakukan evaluasi terhadap kinerja Chatbot AI secara berkala untuk memastikan bahwa Chatbot AI telah memberikan informasi yang lengkap dan akurat. Menyediakan layanan alternatif bagi pengguna yang membutuhkan bantuan dari petugas manusia. Berdasarkan uraian diatas penulis dapat menganalisis bahwa faktor penyebab masalah yang terjadi pada penerapan chatbot AI pada layanan dukungan bisnis Matahari *Department Store* yaitu bahwa masalah pemanfaatan chatbot AI dalam layanan dukungan bisnis oleh PT. Matahari Department Store melibatkan beberapa aspek, termasuk aspek hukum dan teknis. Dalam konteks hukum, terdapat perhatian khusus terkait perlindungan data dan privasi, ketidakakuratan informasi, pertanggungjawaban kontrak, diskriminasi atau bias, dan tanggung jawab produk. Pentingnya mematuhi undang-undang perlindungan data dan privasi menjadi perhatian utama, dengan potensi gugatan perdata jika terjadi pelanggaran privasi atau kebocoran data. Ketidakakuratan informasi juga dapat menyebabkan gugatan perdata terkait kerugian pelanggan. Selain itu, aspek-aspek lain seperti diskriminasi dan tanggung jawab produk juga dapat memicu tindakan hukum perdata. Dalam konteks teknis, penyebab masalah pemanfaatan chatbot AI melibatkan faktor internal perusahaan, seperti kurangnya perencanaan dan desain chatbot AI. Masalah teknis seperti kesalahan dalam pengembangan,

keamanan dan privasi data, serta ketidakmampuan chatbot AI untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan pengguna juga menjadi perhatian. Dalam rangka mengatasi masalah pemanfaatan chatbot AI, langkah-langkah perusahaan dan rekomendasi dari YLKI dapat menjadi dasar untuk perbaikan. Pentingnya keselarasan dengan regulasi dan kepatuhan terhadap standar keamanan dan privasi data menjadi fokus utama. Selain itu, pengembangan teknis chatbot AI, evaluasi kinerja berkala, dan responsif terhadap perubahan kebutuhan pengguna juga menjadi kunci dalam memastikan efektivitas dan penerimaan pengguna terhadap layanan tersebut.

KESIMPULAN

Pemanfaatan chatbot AI dalam layanan dukungan bisnis oleh PT. Matahari Department Store memiliki sejumlah aspek hukum yang perlu diperhatikan. Aspek-aspek tersebut melibatkan perlindungan konsumen, privasi pengguna, serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk menjalankan pemanfaatan chatbot AI ini dengan baik, perusahaan perlu mempertimbangkan aspek-aspek berikut: **Perlindungan Konsumen:** PT. Matahari Department Store harus memastikan bahwa chatbot AI memberikan informasi yang lengkap, benar, dan jelas kepada konsumen. Pelayanan yang baik dan keamanan konsumen juga harus dijamin sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. **Privasi Pengguna:** Penggunaan chatbot AI berpotensi mengumpulkan data pribadi pengguna. Oleh karena itu, perusahaan harus mendapatkan persetujuan sukarela dan tanpa paksaan dari konsumen sebelum mengumpulkan dan menggunakan data pribadi mereka. Selain itu, Matahari harus menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi konsumen. **Aspek Hukum Lainnya:** PT. Matahari Department Store harus mematuhi peraturan perundang-undangan terkait lainnya, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Rahasia Dagang. **Kerangka Hukum:** Diperlukan suatu kerangka hukum yang mencakup aspek regulasi, etika, dan teknis. Hal ini melibatkan kepatuhan pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta peraturan lain yang relevan. **Aspek Etika:** PT. Matahari Department Store harus memperhatikan aspek etika dalam penggunaan chatbot AI, termasuk perlindungan data pribadi, transparansi, akurasi, dan keandalan. Kebijakan dan prosedur yang ketat perlu diterapkan untuk memastikan kepatuhan pada aspek-etika ini. **Aspek Teknis:** Chatbot AI harus dirancang dengan memperhatikan keamanan, keandalan, dan kompatibilitas dengan perangkat serta sistem operasi yang digunakan oleh pengguna. Dengan mempertimbangkan semua aspek ini, PT. Matahari Department Store dapat menjalankan pemanfaatan chatbot AI secara efektif dan mematuhi ketentuan hukum yang berlaku. Ini akan membantu perusahaan mencapai tujuan layanan dukungan bisnis yang efisien, inovatif, dan sesuai dengan standar hukum dan etika. Penerapan chatbot AI dalam layanan dukungan bisnis oleh PT. Matahari Department Store melibatkan sejumlah permasalahan hukum dan teknis. Dalam aspek hukum, perlindungan data dan privasi, ketidakakuratan informasi, pertanggungjawaban kontrak, diskriminasi, dan tanggung jawab produk menjadi perhatian utama. Pelanggaran pada aspek-aspek ini dapat memicu gugatan perdata dan menimbulkan risiko hukum bagi perusahaan. Selain itu, faktor internal perusahaan seperti kurangnya perencanaan dan desain chatbot AI menjadi penyebab masalah teknis. Kesalahan dalam pengembangan, keamanan dan privasi data, serta ketidakmampuan chatbot AI untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan pengguna juga menjadi tantangan yang perlu diatasi. Pentingnya keselarasan dengan regulasi, kepatuhan terhadap standar keamanan dan privasi data, serta pengembangan

teknis yang cermat menjadi fokus utama dalam mengatasi masalah pemanfaatan chatbot AI. Langkah-langkah seperti audit keamanan, evaluasi kinerja berkala, dan penyediaan layanan alternatif bagi pengguna dapat membantu meminimalkan risiko hukum dan meningkatkan efektivitas layanan chatbot AI. Rekomendasi dari YLKI juga menekankan pentingnya memastikan keamanan data, akurasi informasi, dan ketersediaan layanan alternatif. Melalui langkah-langkah perbaikan dan pemenuhan standar baik dari aspek hukum maupun teknis, Matahari Department Store dapat meningkatkan pemanfaatan chatbot AI secara optimal, memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, dan mengurangi potensi risiko hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdur Rochman Tri Setyawan. 2022. *Implementasi artificial intelligence marketing pada E-commerce: personalisasi konten rekomendasi serta dampaknya terhadap purchase intention. Fair value. Vol 4. No 12.*
- Aisyah Mutia Dawis. 2022. *Artificial Intelligence: Konsep dasar dan Kajian praktis.* Tohor Media, Makassar.
- Albert Widjaja. 2022 *Artificial Intelligence: Perspektif Manajemen Strategis.* Kepustakaan Populer Gramedia, Jakarta.
- Angga Priancha. 2023. *Pengaturan hukum Artificial Intelligence indonesia saat ini. Humas FHUI. Vol 1. No 4*
- Bernard Mar. 2021. *Artificial Intelligence In Practice.* Elex Media Komputindo, United Kingdom.
- Deasy Purwaningtias. 2020. *Konsep Dasar E-Business di Era Digital.* Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Edmon Makarim. 2017. *Kerangka kebijakan dan reformasi hukum untuk kelancaran perdagangan secara elektronik (e-commerce) di Indonesia.* Jurnal hukum & pembangunan. Vol 43. No 3
- Fajar Sugianto. 2022. *comparison of legal consumer protection systems in e-commerce transactions to support digital economic growth in indonesia.* Dalat university. Volume 12. No 1
- Indah Sulistyowati. 2022. *Buku Ajar Mata Kuliah Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence).* Umsida press, sidoarjo.
- Lukmanul Hakim. 2022. *buku ajar financial technology law.* Adab, Bandar Lampung.
- Nadiah Rahmalia. 2021. *Kecerdasan Buatan, Teknologi Mutakhir untuk Marketing.* Glints, Jakarta.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik Kecerdasan Buatan
- Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja
- Rhenald Kasali, 2017, *Disruption,* Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rika seftiana. 2022. *Ringkas Tentang Teknologi Chatbot.* Eprints Binadarma, Jakarta.
- Risanto Darmawan. 2023. *Artificial Intelligence Marketing.* Get press Indonesia, Jakarta.
- Sri Redjeki Hartono. 2007. *Hukum Ekonomi Indonesia.* Bayumedia, Malang
- Triyono. 2021. *Ekosistem Fintech Di Indonesia.* Pt. Kaptain Komunikasi Indonesia, Jakarta.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 hasil amandemen
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2000 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Vely sia. 2023. *Penerapan Artificial Intelligence (AI) Dalam Dunia Bisnis.* Mekari Jurnal. Vol 1(3)

- Wahyudi. 2023. *Studi Kasus Pengembangan dan Penggunaan Artificial Intelligence (AI) Sebagai Penunjang Kegiatan Masyarakat Indonesia*. Indonesian journal On software engineering. Vol 9. No 1. hlm 1
- Yulia Hesti. 2022. *Perlindungan Hukum Dalam Modernisasi Umkm Melalui Penerapan Fintech Di Era Digital*. JPPISB. Vol 1. No 2.