



Penyelesaian Sengketa Skincare

Fiska Silvia Raden Roro^{1*}, Bambang Sugeng Ariadi Subagyo², Zahry Vandawati Chumada³, Trisadini Prasastinah Usanti⁴

¹⁻⁴ Departemen Perdata, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, Indonesia

Email : fiska.roro@fh.unair.ac.id

*Penulis Korespondensi: fiska.roro@fh.unair.ac.id

Abstract. A community service program (PKM) entitled "Skincare Product Dispute Resolution" was successfully implemented in Ngadi Village, Mojo District, Kediri Regency, involving village cadres, youth organizations, and community members, particularly housewives as skincare consumers. This PKM aims to provide solutions to skincare product disputes through five stages: outreach, training, technology implementation, mentoring, and sustainability evaluation. The outreach program began with a presentation on halal skincare products and consumer protection against misleading promotional practices, delivered by speakers from the Sharia Research Group (SReG) and the Non-Governmental Consumer Protection Organization. This program also includes in-kind and in-cash contributions, including training to improve customer service quality, ensure raw material quality standards and production processes comply with international standards, and ensure product information transparency. In addition, a loyalty program and transportation cost incentives were provided to affected consumers. PKM partners played an active role in providing information and inviting the community to participate in this activity. The implementation of this activity is expected to strengthen consumer trust and ensure protection of consumer rights related to skincare products.

Keywords: Consumer Protection, Dispute Resolution, Loyalty Program, Skincare, Training Socialization.

Abstrak. Pengabdian kepada masyarakat (PKM) dengan judul "Penyelesaian Sengketa Produk Skincare" telah terlaksana dengan baik di Desa Ngadi, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri, yang melibatkan kader desa, karang taruna, dan warga masyarakat, khususnya ibu rumah tangga sebagai konsumen skincare. PKM ini bertujuan memberikan solusi terhadap sengketa produk skincare melalui lima tahapan: sosialisasi, pelatihan, penerapan teknologi, pendampingan, dan evaluasi keberlanjutan. Sosialisasi dimulai dengan pemaparan materi mengenai produk skincare halal dan perlindungan konsumen terhadap praktik promosi yang tidak sesuai fakta, disampaikan oleh narasumber dari Sharia Research Group (SReG) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Program ini juga mencakup in-kind dan in-cash kontribusi, di antaranya adalah pelatihan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan, memastikan standar kualitas bahan baku dan proses produksi sesuai dengan standar internasional, serta transparansi informasi produk. Selain itu, program loyalitas dan insentif biaya transportasi diberikan kepada konsumen terdampak. Mitra PKM berperan aktif dalam memberikan informasi dan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan ini. Pelaksanaan kegiatan ini diharapkan dapat memperkuat kepercayaan konsumen dan memastikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen terkait produk skincare.

Kata kunci: Hukum Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa, Program Loyalitas, Skincare, Sosialisasi Pelatihan.

1. LATAR BELAKANG

Industri perawatan kulit telah mengalami pertumbuhan dalam beberapa tahun terakhir, dengan meningkatnya kesadaran publik akan pentingnya kontrol kualitas (Kashuri 2025). Produk, baik yang diproduksi oleh perusahaan besar maupun usaha kecil, memiliki berbagai fungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Saraswati, Pradhanawati, and Hidayat 2015). Namun, industri ini menghadapi tantangan seperti potensi konflik antara produsen, distributor, dan konsumen terkait kualitas produk, keamanan, dan pelabelan produk (Alayya et al. 2025).

Keamanan produk dalam industri perawatan kulit memerlukan tindakan komprehensif, baik melalui litigasi atau metode alternatif seperti mediasi dan arbitrase (Chen and Surbakti 2024). Ini membantu melindungi konsumen, menjaga reputasi produk, dan menciptakan lingkungan bisnis yang sehat. Memahami efektivitas langkah-langkah keselamatan produk sangat penting untuk mencegah konflik dan mendorong industri yang lebih transparan dan bertanggung jawab. Keamanan produk mencakup pelabelan (Muhammad, Kautsar, and Latifah 2023), keamanan produk (Hermanu and Saryana 2016), keluhan konsumen (Yesi Aulia and Umami 2024), distribusi (Kurniaditya et al. 2025), informasi tentang keamanan produk (Lein et al. 2025), loyalitas konsumen (Lubis and Sitorus 2023), dan kepercayaan konsumen (Salsabiila, Fadhilah, and Cahyani 2018). Untuk memastikan keamanan produk, konsumen harus menyadari keamanan produk, berkomunikasi dengan konsumen, dan mencari nasihat profesional. Media internal mencakup keselamatan produk, pengembalian dana, dan kompensasi (Rahmaddian 2025). Akhirnya, konsultasi dengan konsumen sangat penting untuk menangani kekhawatiran konsumen dan memastikan keamanan produk.

Dalam beberapa tahun terakhir, industri skincare mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya perawatan kulit (Tsabita, Ariadi Subagyo, and Vandawati Chumaida 2023). Produk *skincare* telah menjadi kebutuhan yang melekat pada kehidupan sehari-hari, mencakup berbagai kalangan usia dan gender (Utami and Demartoto 2022). Namun, di balik pertumbuhan ini, muncul berbagai persoalan yang melibatkan konsumen, seperti ketidaksesuaian kualitas produk, efek samping yang tidak diharapkan, informasi produk yang menyesatkan, hingga penipuan oleh pihak produsen atau distributor. Persoalan-persoalan tersebut sering kali memicu sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam situasi ini, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) memiliki peran yang strategis. LPKSM, yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Narya Suryadi, Yuniar Rahmatiar, and Muhamad Abas 2023), berfungsi untuk melindungi hak-hak konsumen dan membantu menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara adil dan efisien. Namun, penyelesaian sengketa produk *skincare* memiliki tantangan tersendiri. Produk *skincare* yang memiliki sifat kompleks, seperti komposisi bahan kimia, uji klinis, dan regulasi keamanan produk, memerlukan pendekatan khusus dalam mediasi sengketa. Di samping itu, kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak mereka dan mekanisme penyelesaian sengketa sering kali menghambat tercapainya solusi yang memadai. LPKSM hadir untuk menjembatani kesenjangan tersebut dengan memberikan advokasi, edukasi, dan pendampingan hukum kepada konsumen (Putioningsih 2023). LPKSM juga berperan sebagai mediator antara

konsumen dan pelaku usaha dalam upaya menyelesaikan sengketa secara damai. Dengan keberadaan LPKSM, diharapkan konsumen mendapatkan perlindungan yang optimal dan kepercayaan terhadap industri *skincare* dapat terjaga. Namun demikian, masih diperlukan kajian lebih lanjut mengenai efektivitas peran LPKSM dalam menangani sengketa produk *skincare*. Hal ini penting untuk memastikan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa dapat berjalan secara transparan, adil, dan berpihak pada kepentingan konsumen.

2. METODE PENELITIAN

Solusi atas permasalahan diselesaikan melalui metode dan lima tahapan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang terdiri dari:

1. Sosialisasi
2. Pelatihan
3. Penerapan teknologi
4. Pendampingan dan evaluasi
5. Keberlanjutan program.

Tahap pertama merupakan persiapan, pada tahap ini tim pengabdian masyarakat melakukan survey pendahuluan pada Hari Senin, Tanggal 01 Juli 2025 untuk melihat kondisi di lapangan dan perijinan terkait dengan topik yang diangkat. Tahap kedua yakni pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat pada Hari Sabtu, Tanggal 23 Agustus 2025. Pada tahap ini Tim PKM melakukan penyuluhan dan pendampingan kepada mitra sasaran secara langsung (tatap muka). Pada tahap penyuluhan, mencakup dua sesi. Sesi pertama disampaikan pemaparan materi tentang “*Skincare* Sebagai Produk Halal” yang disampaikan oleh narasumber pertama, yaitu Dr. Trisadini Prasastinah Usanti, S.H., M.H. dari Tim Sharia Research Group (SReG) FHUNAIR. Sesi kedua, pemaparan materi tentang “Peran Lembaga Pemberdayaan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Dalam Melindungi Konsumen Dari Praktik Promosi *Skincare* Yang Tidak Sesuai Dengan Fakta” disampaikan oleh narasumber kedua yaitu Gatot Hadi Purwanto, S.H., M.H., C.L.A yang merupakan mitra dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Smart Konsumen Indonesia. Mitra dan masyarakat sasaran meliputi *in-kind* dan *in-cash*. Adapun realisasi kerjasama dan kontribusi kepada mitra berupa *in-kind* yaitu pemahaman informasi, pendampingan mulai penyuluhan terkait perbaikan dan pencegahan, evaluasi proses produksi, memastikan kualitas bahan baku, proses produksi, dan pengemasan sesuai dengan standar internasional, transparansi informasi, menyediakan informasi lengkap mengenai produk (label, kandungan, efek samping) untuk mencegah kesalahpahaman, pelatihan layanan pelanggan untuk meningkatkan kemampuan tim untuk menangani keluhan konsumen

dengan responsif dan soluti, penguatan kepercayaan konsumen, publikasi permintaan maaf. Sementara realisasi kerjasama dan kontribusi kepada mitra berupa *in-cash*. Program loyalitas, tawarkan insentif kepada konsumen yang terdampak sebagai bentuk itikad baik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat mengenai Penyelesaian Skincare telah dilaksanakan pada hari Sabtu, 23 Agustus 2025 di Desa Ngadi, Kecamatan Moho, Kabupaten Kediri. Acara ini terdapat dua sesi pemaparan. Pada sesi pertama, menghadirkan narasumber Dr. Trisadini Prasastinah Usanti, S.H., M.H. dari Tim Sharia Research Group (SReG) FHUNAIR dengan topik “Skincare Sebagai Produk Halal”. Sesi kedua membahas terkait “Peran Lembaga Pemberdayaan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Dalam Melindungi Konsumen Dari Praktik Promosi Skincare Yang Tidak Sesuai Dengan Fakta” yang disampaikan oleh narasumber kedua yaitu Gatot Hadi Purwanto, S.H., M.H., C.L.A yang merupakan mitra dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Smart Konsumen Indonesia. Adapun hasil pelaksanaan kegiatan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Peserta memperoleh pengetahuan mengenai penyelesaian sengketa skincare yang tidak sesuai dengan label pada kemasan
2. Kesadaran akan Pentingnya Produk skincare yang aman dan halal
3. Antusiasme dan Partisipasi Aktif Peserta. Sesi tanya jawab berlangsung dinamis, dengan berbagi pengalaman kendala usaha sehari-hari, yang kemudian ditanggapi dengan solusi aplikatif oleh narasumber.
4. Komitmen Keberlanjutan Program. Dari hasil kegiatan ini, disepakati perlunya tindak lanjut berupa evaluasi dan pendampingan teknis dalam penyelesaian sengketa skincare.
5. Aparat desa setempat bersama LPKSM akan menjajaki kerja sama untuk meningkatkan kesadaran konsumen akan produk skincare aman dan halal.

Secara keseluruhan, kegiatan pengmas ini berhasil memberikan pencerahan dan motivasi bagi konsumen skincare desa Ngadi dan memberikan arahan solusi hukum jika terdapat persoalan terkait produk skincare yang digunakan.

Delivery Penerapan Produk Teknologi Dan Inovasi Ke Masyarakat

Pendampingan penyelesaian sengketa skincare memerlukan integrasi yang baik antara ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni (IPTEKS). Dalam hal ini, IPTEKS memberikan kontribusi yang sangat besar dalam meningkatkan kualitas dan ketepatan proses pengaduan dan penyelesaian sengketa skincare. Terkait IPTEKS dapat diimplementasikan pada mitra pelaksana dalam hal ini LPKSM adalah membuat sistem teknologi (*Hotline*) yang dapat

diakses bagi seluruh warga Desa Ngadi yang ingin melakukan pengaduan dan meminta bantuan pendampingan penyelesaian sengketa skincare. Implementasi IPTEKS juga dapat diterapkan pada setiap proses kegiatan PKM ini, antara lain:

1. Fokus Group Discussion (FGD). Kegiatan FGD dilakukan dengan alat dukung dasar seperti laptop, LCD, Proyektor dan kebutuhan audio visual pada umumnya. Untuk mendukung kegiatan
2. Dokumentasi dan Pemberitaan Website dan Sosial Media. Dalam kegiatan pengmas yang dilakukan akan ada dokumentasi berupa foto dan video untuk menjadi bahan penulisan berita di website atau media social Youtube. Hal ini bertujuan untuk menjadi bahan sebagai bentuk sosialisasi dan promosi media terkait Perlindungan Konsumen
3. Publikasi Jurnal. Pada tahap akhir luaran dari kegiatan ini akan di analisis menjadi artikel yang akan dipublikasi ke jurnal secara daring.

Penerapan Teknologi Dan Inovasi Kepada Masyarakat

Penerapan teknologi dan inovasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat merupakan salah satu upaya strategis untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan program. Mulai kegiatan sosialisasi hingga keberlanjutan program, dilakukan pemanfaatan teknologi digital dan inovasi dalam proses setiap tahapannya. Dari sisi relevansi, penerapan teknologi sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini, di mana konsumen skincare dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan era digital. Penggunaan aplikasi pengaduan dan penyelesaian sengketa skincare secara online menjadi solusi nyata bagi kemudahan pengajuan complain konsumen skincare. Inovasi ini relevan karena secara langsung menjawab tantangan utama konsumen skincare Desa Ngadi, yaitu keterbatasan informasi, kepatuhan regulasi, kurangnya peran & kesadaran konsumen dalam memilih produk berkualitas, malu/ enggan melakukan laporan penipuan serta masih malu/ enggan untuk memberi dukungan/ masukan pada usaha skincare yg jujur.

Impact (Kebermanfaatan Dan Produktivitas)

Kebermanfaatan Bagi Produsen Skincare

1. Mendapatkan pemahaman dan keterampilan praktis terkait akses penyelesaian sengketa produk skincare terkait komposisi yang dicantumkan pada label.
2. Produk skincare yang bersertifikat halal dan sesuai informasi sesuai komposisi meningkatkan nilai jual dan daya saing di pasar lokal maupun global.
3. Meningkatkan peluang kerja sama dengan mitra bisnis, distributor, atau marketplace yang mensyaratkan produk skincare halal sesuai dengan komposisi yang dicantumkan pada label.

Kebermanfaatan Bagi Konsumen

1. Mendapatkan jaminan keamanan dan kehalalan produk skincare yang dikonsumsi.
2. Mendapatkan pemahaman dan keterampilan praktis terkait akses penyelesaian sengketa produk skincare terkait komposisi yang dicantumkan pada label.

Bagi Pemerintah & Lembaga Terkait (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Smart Konsumen)

1. Mendukung program pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen.
2. Mendukung peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.
3. Terwujudnya kesadaran akses penyelesaian sengketa produk skincare terkait komposisi yang dicantumkan pada label.
4. Mendukung program pemerintah dalam membangun kesadaran masyarakat terhadap produk skincare yang aman dan halal.
5. Mendorong pertumbuhan ekonomi nasional berbasis sektor riil.

Produktifitas

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Desa Ngadi, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri ini memberikan dampak nyata bagi para konsumen skincare dari aspek kebermanfaatan dan produktifitas. PKM ini membawa *impact* produktifitas social (non ekonomi) pada mitra pelaksana konsumen skincare warga desa Ngadi. Produktivitas di sini berarti adalah sikap mental dan etos kerja yang selalu berusaha melakukan perbaikan mutu kehidupan melalui peningkatan efisiensi dan efektivitas. Melalui PKM ini, warga masyarakat konsumen skincare dituntut untuk menjadi produktif secara social dengan cara antara lain :

1. Menyediakan ruang untuk berkomunikasi bagi masyarakat tanpa terkecuali
2. Memfasilitasi segala bentuk bantuan hukum dan pendampingan hukum bagi masyarakat yang mengalami sengketa konsumen produk skincare
3. Mengadakan kegiatan FGD dengan melibatkan pemerintah atau praktisi/tim ahli bidang perlindungan konsumen Membantu membangun jejaring antara masyarakat dengan lembaga terkait perlindungan konsumen
4. Mendokumentasikan kegiatan konsultasi hukum antara masyarakat dan LPKSM dalam bentuk foto dan video untuk dipublikasikan melalui berita, media sosial dan Youtube

5. Menulis & mempublikasikan kegiatan terkait peranan LPKSM dalam Perlindungan Konsumen Skincare.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Konsumen Skincare Desa Ngadi, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri mendapati ketidaksesuaian Produk dengan Klaim. Produk skincare tidak memberikan hasil sesuai dengan klaim di label atau iklan, seperti efek memutihkan, menghilangkan jerawat, atau melembapkan kulit, termasuk label halal, komposisi dan kadaluwarsa. Kurangnya informasi tentang cara pemakaian, tanggal kedaluwarsa, atau bahan berbahaya pada kemasan produk. Hal ini berdampak ketidaknyamanan atau kesalahan penggunaan oleh konsumen, serta pelanggaran regulasi. Konsumen menjumpai jalan buntu atau Penyelesaian Keluhan Konsumen yang Lambat/terlalu lama atau tidak responsif sehingga konsumen tidak mendapatkan hak-haknya, seperti pengembalian dana atau kompensasi, meskipun produk terbukti cacat. Berdasarkan kondisi dalam latar belakang permasalahan, Tim Pengmas Tim Pengmas dari Sharia Research Group (SReG) bekerja sama dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Smart Konsumen untuk memberikan bantuan hukum dan pendampingan hukum dalam proses penyelesaian sengketa konsumen atas produk skincare, diantaranya:

1. Menyediakan ruang untuk berkomunikasi bagi masyarakat tanpa terkecuali
2. Memfasilitasi segala bentuk bantuan hukum dan pendampingan hukum bagi masyarakat yang mengalami sengketa konsumen produk skincare
3. Mengadakan kegiatan FGD dengan melibatkan pemerintah atau praktisi/tim ahli bidang perlindungan konsumen Membantu membangun jejaring antara masyarakat dengan lembaga terkait perlindungan konsumen
4. Mendokumentasikan kegiatan konsultasi hukum antara masyarakat dan LPKSM dalam bentuk foto dan video untuk dipublikasikan melalui berita, media sosial dan Youtube
5. Menulis & mempublikasikan kegiatan terkait peranan LPKSM dalam Perlindungan Konsumen Skincare

Secara keseluruhan, kegiatan pengmas ini berhasil memberikan pencerahan dan motivasi bagi konsumen dan produsen terhadap perlindungan konsumen. Upaya ini tidak hanya meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa Ngadi, tetapi juga mendukung terciptanya ekosistem perlindungan konsumen yang berkelanjutan di Indonesia.

Saran

Saran Bagi Masyarakat

1. Meningkatkan literasi dalam rangka peningkatan kesadaran akan konsumen yang cerdas, patuh dan disiplin dalam upaya perlindungan konsumen.
2. Proaktif dalam melakukan klaim atas ketidaksesuaian produk skincare dengan informasi pada label kemasan
3. Mengoptimalkan hasil pendampingan dalam rangka penyelesaian sengketa skincare

Saran Bagi Pemerintah & Lembaga Terkait (BPKN dan LPKSM)

1. Memperluas dan meningkatkan literasi terkait akses penyelesaian sengketa konsumen skincare dan produk lainnya
2. Optimalisasi sarana dan prasarana IPTEKS dalam layanan pengaduan konsumen skincare

Saran Bagi Perguruan Tinggi/Pendamping

1. Melanjutkan program pendampingan secara berkelanjutan, tidak hanya sekali jalan.
2. Mengembangkan model pendampingan berbasis digital (aplikasi, *e-learning*, konsultasi online).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Universitas Airlangga yang telah memberikan pendanaan atas program kegiatan Pengabdian Masyarakat tahun 2025, selain itu penulis juga ingin mengucapkan terima kepada seluruh pihak yang terlibat dalam kegiatan ini

DAFTAR REFERENSI

- Alayya, Siti Balqis, Syifa Maura Adinda, Rani Bela Septia, and Sintong Arion Hutapea. 2025. "Tanggung Jawab Hukum Atas Kerugian Yang Diderita Akibat Produk Cacat." *Hukum Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum Sosial Dan Humaniora* 2(2):243-57.
- Chen, Andre, and Anton Diary Steward Surbakti. 2024. "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Masker Medis Di PT. Surya Tara Jaya." *UNES Law Review* 7(1):422-35.
- Hermanu, Bambang, and Saryana Saryana. 2016. "Implementasi Ijin Edar Produk Pirt Melalui Model Pengembangan Sistem Keamanan Pangan Terpadu." *Bangun Rekaprima* 2(2). doi:10.32497/bangunrekaprima.v2i2.452.
<https://doi.org/10.32497/bangunrekaprima.v2i2.452>
- Kashuri, Mohamad. 2025. *Menjaga Produk Kosmetik Lokal Dari Impor*. PT. Revormasi Jangkar Philosophia.

- Kurniaditya, Viki, Windy Rizkaprilisa, Joshua Luwidharto, Salsabila Bumi, and Talitha Aristawati. 2025. "Pengembangan Sistem HACCP Untuk Meningkatkan Standar Keamanan Pangan Di UMKM PS MAS: Studi Pada Produk Abon Sapi: INDONESIA." *Science Technology and Management Journal* 5(2):107-13. doi:10.53416/stmj.v5i2.406. <https://doi.org/10.53416/stmj.v5i2.406>
- Lein, Eisteriano Remon, Isar Darmawan, Era Wahyu Ningsih, Rosmiati, Wahyuni, and Puji Saksono. 2025. "Edukasi Keamanan Produksi Serta Teknik Pengemasan Produk UMKM Bagi Siswa SMK Di Penajam Paser Utara." *Abdimas Awang Long* 8(2):249-55. doi:10.56301/awal.v8i2.1593. <https://doi.org/10.56301/awal.v8i2.1593>
- Lubis, Melsi Diana, and David Humala Sitorus. 2023. "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen." *Target: Jurnal Manajemen Bisnis* 5(2):209-18. doi:10.30812/target.v5i2.3021. <https://doi.org/10.30812/target.v5i2.3021>
- Muhammad, Danang Wahyu, Izzy Al Kautsar, and Emmy Latifah. 2023. "Pencantuman Label Alergen Dalam Pelabelan Produk Pangan Sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 30(2):420-41. doi:10.20885/iustum.vol30.iss2.art9. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol30.iss2.art9>
- Narya Suryadi, Yuniar Rahmatiar, and Muhamad Abas. 2023. "Tinjauan Yuridis Terhadap Keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Di Kabupaten Karawang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *The Juris* 7(1):209-19. doi:10.56301/juris.v7i1.880. <https://doi.org/10.56301/juris.v7i1.880>
- Putioningsih, Geby. 2023. "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Online Kosmetik Ilegal Melalui E-Commerce." *IAIN Ponorogo*, Ponorogo.
- Rahmaddian, Tosi. 2025. *Buku Ajar Manajemen Komplain Dan Customer Service (Dalam Praktik Rumah Sakit)*. CV. Gita Lentera.
- Salsabiila, Embun, Muinah Fadhilah, and Putri Dwi Cahyani. 2018. "Pengaruh Keamanan Konsumen Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Fashion Di Shopee Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening." *Journal Competency of Business* 2(1):40-52. doi:10.47200/jcob.v2i1.657. <https://doi.org/10.47200/jcob.v2i1.657>
- Saraswati, Made Laksmi, Ari Pradhanawati, and Wahyu Hidayat. 2015. "Pengaruh Desain Produk, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kampung Batik Wiradesa, Kabupaten Pekalongan." 4(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/8227>.
- Tsabita, Alya, Bambang Sugeng Ariadi Subagyo, and Zachry Vandawati Chumaida. 2023. "Kepastian Hukum Tanggung Gugat Dalam Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Maklon Pada Industri Kecantikan Oleh Perusahaan Maklon." *Perspektif* 28(2):110-18. doi:10.30742/perspektif.v28i2.858. <https://doi.org/10.30742/perspektif.v28i2.858>
- Utami, Clara Mega, and Argyo Demartoto. 2022. "Gaya Hidup Mahasiswa Metroseksual Sebagai Representasi Maskulinitas Baru (Studi Kasus Pada Mahasiswa Metroseksual Di Universitas Sebelas Maret)." *Journal of Development and Social Change* 5(1):1-10.

Yesi Aulia, Anggun, and Allan Mustafa Umami. 2024. "Peran Bpom Sebagai Penyelenggara Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Produk Makanan Dan Obat-Obatan Yang Diperdagangkan Dalam Platform E-Commerce." *Private Law* 4(2):440-48. doi:10.29303/prlw.v4i2.4863. <https://doi.org/10.29303/prlw.v4i2.4863>