

Urgensi Standar Operasional Prosedur Perlindungan Konsumen dalam Membangun Tata Kelola Perlindungan Konsumen Terintegrasi pada Sebelas Sektor Strategis di Indonesia

Joko Nugroho¹, Antoni Ludfi Arifin^{2*}

¹ Institut Agama Islam Al Aqidah Al Hasymiyah, Indonesia

² Institut STIAMl, Indonesia

 lutfi@stiami.ac.id*

Abstract

The development of the digital economy, platform-based business models, and increasingly complex services has expanded the risks faced by consumers. Although Indonesia has established consumer protection regulations and sector-specific provisions, their implementation remains largely fragmented, creating a need for consistent and adaptive operational mechanisms. Objective: This study aims to analyse the urgency of Standard Operating Procedures (SOPs) for consumer protection across eleven strategic sectors in Indonesia and to develop an integrated consumer protection governance framework. Methods: This study adopts a qualitative approach using content analysis of regulations, scholarly literature, policies, and consumer protection SOP documents. Comparative analysis was employed to identify core principles and components applicable across sectors. Results: The study develops the Integrated Consumer Protection SOP Framework (ICPSF), comprising eight components: Governance Commitment, Consumer Risk Identification, Consumer Information and Transparency, Operational Control and Service Delivery, Complaint Handling System, Alternative Dispute Resolution, Monitoring and Compliance Audit, and Continuous Improvement. The ICPSF positions SOPs as a governance instrument linking regulation, risk management, service delivery, consumer rights protection, and continuous evaluation. The framework is adaptive and can therefore be tailored to the specific risk characteristics of each sector.

Keywords: Consumer Protection; Standard Operating Procedures; Governance; Risk Management; ICPSF

ARTICLE INFO

Article history:

Received
March 10, 2026
Revised
August 11, 2026
Accepted
August 31, 2026

Published by

ISSN

Website

This is an open access article under the CC BY SA license

CV. Creative Tugu Pena

2774-7077

<https://attractivejournal.com/index.php/bce/>

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



@ 2026 by the authors

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi digital, globalisasi perdagangan, serta kemajuan teknologi informasi telah mengubah pola hubungan antara pelaku usaha dan konsumen secara fundamental. Konsumen tidak lagi hanya berinteraksi melalui transaksi konvensional, tetapi juga melalui ekosistem digital yang melibatkan berbagai *platform*, layanan lintas sektor, dan transaksi berbasis data (Hein et al., 2020; Wulfert et al., 2022). Di sisi lain, kompleksitas produk dan jasa semakin meningkat sehingga memperbesar potensi terjadinya asimetri informasi, ketidakseimbangan posisi tawar, pelanggaran hak konsumen, hingga sengketa yang semakin beragam. Kondisi tersebut menempatkan perlindungan konsumen sebagai salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola ekonomi yang berkeadilan, transparan, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, perlindungan konsumen tidak lagi dipandang sebagai mekanisme penyelesaian sengketa semata, melainkan sebagai bagian integral dari sistem manajemen risiko, tata kelola organisasi, serta pembangunan kepercayaan publik terhadap penyelenggara barang dan jasa (Howells et al., 2018; Micklitz, 2015; OECD, 2022).

Dalam perspektif *governance*, perubahan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen merupakan persoalan lintas organisasi yang membutuhkan mekanisme pencegahan, pengendalian, respons, dan pembelajaran yang terintegrasi. Dengan demikian, persoalan teoretisnya bukan semata-mata bagaimana hak konsumen dilindungi, tetapi bagaimana prinsip perlindungan konsumen diterjemahkan secara konsisten ke dalam proses organisasi dan pengendalian risiko di berbagai sektor. Kerangka ini menempatkan SOP sebagai mekanisme institusional yang menghubungkan norma perlindungan konsumen dengan tindakan operasional, sehingga efektivitas perlindungan tidak berhenti pada keberadaan regulasi, tetapi dapat diamati melalui proses, tanggung jawab, indikator, dan hasil layanan.

Di Indonesia, komitmen perlindungan konsumen diwujudkan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagai landasan hukum hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Seiring perkembangan ekonomi digital, kerangka perlindungan tersebut perlu beradaptasi dengan munculnya transaksi digital dan model bisnis berbasis *platform*. Regulasi sektoral kemudian berkembang, antara lain melalui ketentuan Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, Badan Pengawas Obat dan Makanan, serta regulasi pada sektor telekomunikasi, transportasi, kesehatan, dan perdagangan elektronik. Perkembangan tersebut menunjukkan kebutuhan untuk memperkuat perlindungan konsumen agar tetap efektif menghadapi perubahan karakter transaksi dan hubungan pelaku usaha–konsumen (Rosadi & Tahira, 2018; Prabowo & Sulistianingsih, 2023). Namun, perkembangan regulasi yang bersifat sektoral juga menghasilkan tantangan koordinasi karena setiap regulator memiliki mandat, standar pelayanan, mekanisme pengawasan, dan instrumen pengaduan yang berbeda. Dari perspektif tata kelola, kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara *regulatory governance* dan *operational governance*: norma telah berkembang, tetapi mekanisme implementasinya belum selalu terhubung dalam standar proses yang dapat dibandingkan lintas sektor. Persoalan ini menjadi penting karena konsumen berhadapan dengan risiko yang bersifat lintas sektor, sedangkan mekanisme perlindungannya masih cenderung mengikuti batas kewenangan kelembagaan masing-masing regulator.

Regulasi-regulasi tersebut diarahkan untuk membangun sistem perlindungan konsumen yang efektif, memperkuat kepercayaan masyarakat, mendorong kepatuhan pelaku usaha, serta menjamin layanan yang adil dan transparan. Dalam konteks jasa keuangan, POJK Nomor 22 Tahun 2023 diterbitkan dengan mempertimbangkan digitalisasi produk dan/atau layanan serta perkembangan industri yang semakin kompleks dan dinamis (Sigalingging et al., 2025). Penguatan regulasi tersebut sejalan dengan temuan penelitian bahwa standar perlindungan konsumen dapat meningkatkan kepercayaan dan perilaku transaksi daring (Rösner et al., 2020), sementara perkembangan teknologi digital menghadirkan tantangan baru bagi perlindungan konsumen jasa keuangan (Dinh et al., 2023). Dengan demikian, persoalan kebijakan tidak berhenti pada kebutuhan untuk menambah atau memperbaiki regulasi, tetapi bergeser pada bagaimana regulasi tersebut diterjemahkan menjadi prosedur operasional yang mampu mencegah risiko, memberikan respons cepat, menjamin akuntabilitas, dan menghasilkan perbaikan berkelanjutan. Di sinilah pendekatan *risk-based governance* menjadi relevan karena memungkinkan organisasi mengidentifikasi risiko konsumen sejak awal, menentukan titik pengendalian, menetapkan pemilik risiko, serta menyediakan mekanisme pemantauan dan evaluasi. SOP dalam kerangka tersebut berfungsi sebagai instrumen implementasi yang menjembatani kebijakan, manajemen risiko, dan kualitas pelayanan konsumen.

Meskipun kerangka regulasi nasional terus berkembang, implementasi perlindungan konsumen di berbagai sektor masih menunjukkan kesenjangan yang cukup besar. Berbagai kasus mengenai obat dan makanan yang tidak memenuhi standar keamanan, gangguan layanan listrik dan gas rumah tangga, sengketa jasa keuangan, kebocoran data pelanggan telekomunikasi, keterlambatan pembangunan perumahan, gangguan transportasi, dugaan malapraktik layanan kesehatan, cacat produk elektronik dan kendaraan bermotor, sengketa transaksi perdagangan elektronik, keluhan jasa pariwisata, hingga keterlambatan distribusi logistik menunjukkan bahwa sebagian besar permasalahan bukan hanya disebabkan oleh lemahnya regulasi, tetapi juga oleh belum optimalnya implementasi prosedur operasional yang mengatur pencegahan risiko, penyampaian informasi, penanganan pengaduan, penyelesaian sengketa, serta evaluasi berkelanjutan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa keberadaan regulasi belum secara otomatis menjamin efektivitas perlindungan konsumen apabila tidak diikuti dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang jelas, terdokumentasi, terukur, dan dilaksanakan secara konsisten di tingkat organisasi.

Persoalan empiris tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan implementasi (*implementation gap*) antara kewajiban perlindungan konsumen pada tingkat regulasi dan pengalaman konsumen pada tingkat layanan. Kesenjangan tersebut menjadi semakin penting ketika risiko konsumen bersifat multidimensional, karena kegagalan pada satu tahapan proses—misalnya informasi, verifikasi, pelayanan, pengaduan, atau penyelesaian sengketa—dapat menimbulkan dampak berantai terhadap keamanan, kepercayaan, dan reputasi organisasi. Oleh sebab itu, penelitian mengenai perlindungan konsumen perlu bergerak dari pendekatan normatif menuju analisis tata kelola proses yang dapat menjelaskan bagaimana perlindungan konsumen dioperasionalkan.

Dalam perspektif tata kelola organisasi, SOP berfungsi menerjemahkan kebijakan dan norma ke dalam prosedur kerja yang konsisten serta dapat dievaluasi. SOP tidak sekadar menjadi dokumen administratif, tetapi juga mendukung akuntabilitas, responsivitas, dan pengukuran kinerja organisasi (Taufiq, 2019). Dalam perlindungan konsumen jasa keuangan, prosedur internal diperlukan untuk memastikan pengaduan ditangani secara sistematis dan menjadi bagian dari pengendalian layanan. Penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan konsumen dapat memengaruhi perilaku lembaga keuangan dan efektivitas perlindungan konsumen (Hayes et al., 2021).

Secara teoretis, temuan tersebut memperkuat kebutuhan untuk menempatkan SOP sebagai bagian dari arsitektur governance, bukan sekadar perangkat administratif. SOP dapat menjadi instrumen *accountability* melalui pembagian kewenangan yang jelas, instrumen *transparency* melalui standar informasi dan proses yang dapat diketahui konsumen, instrumen *responsiveness* melalui batas waktu penanganan pengaduan, serta instrumen *risk management* melalui identifikasi dan pengendalian titik rawan perlindungan konsumen. Dengan kerangka tersebut, kualitas SOP dapat dianalisis melalui keterhubungan antara risiko, proses, aktor, standar layanan, mekanisme eskalasi, penyelesaian sengketa, dan evaluasi kinerja.

Permasalahan yang muncul saat ini adalah belum adanya kerangka SOP perlindungan konsumen yang bersifat terintegrasi dan dapat diadaptasi secara lintas sektor. Setiap sektor memang telah mengembangkan pedoman operasional sesuai karakteristik industrinya masing-masing, namun struktur, indikator, mekanisme pengawasan, standar pelayanan, serta sistem evaluasinya masih berjalan secara parsial. Padahal, karakteristik risiko konsumen pada sebelas sektor strategis—meliputi obat dan makanan; listrik dan gas rumah tangga; jasa keuangan; jasa telekomunikasi; perumahan, air, dan sanitasi; jasa transportasi; jasa layanan kesehatan; barang elektronik, telematika, dan kendaraan bermotor; perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*); jasa pariwisata dan ekonomi kreatif; serta jasa logistik—memiliki irisan kebutuhan yang sama, yaitu kepastian informasi, keamanan produk dan layanan, perlindungan data pribadi, mekanisme pengaduan yang mudah diakses, penyelesaian sengketa yang efektif, dan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Ketidadaan standar minimum lintas sektor menyebabkan kualitas perlindungan konsumen menjadi tidak seragam sehingga berpotensi menimbulkan kesenjangan perlindungan antarindustri.

Sebelas sektor tersebut dipilih secara purposif karena mewakili bidang yang memiliki intensitas interaksi konsumen tinggi, karakteristik risiko yang beragam, dampak sosial-ekonomi yang signifikan, serta keterlibatan lebih dari satu regulator atau penyelenggara layanan. Pemilihan tersebut bukan dimaksudkan untuk menghilangkan kekhususan sektoral, melainkan untuk mengidentifikasi *common governance requirements* yang dapat menjadi standar minimum lintas sektor. Dengan demikian, masalah penelitian yang muncul adalah bagaimana merancang kerangka SOP yang mampu mempertahankan karakteristik sektoral sekaligus menyediakan elemen minimum yang konsisten untuk memastikan perlindungan konsumen. Celah penelitian (*research gap*) terletak pada belum tersedianya kerangka konseptual yang secara sistematis mengintegrasikan regulasi, manajemen risiko, SOP, tata kelola, pengaduan, penyelesaian sengketa, dan evaluasi perlindungan konsumen dalam satu model lintas sektor.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis urgensi SOP perlindungan konsumen sebagai instrumen strategis dalam membangun tata kelola perlindungan konsumen yang terintegrasi pada sebelas sektor strategis di Indonesia. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya mengkaji perlindungan konsumen secara sektoral atau normatif, penelitian ini menawarkan *Integrated Consumer Protection SOP Framework* (ICPSF) sebagai model konseptual yang mengintegrasikan prinsip-prinsip perlindungan konsumen ke dalam satu kerangka SOP nasional yang adaptif terhadap karakteristik masing-masing sektor. Model ini

menempatkan SOP sebagai instrumen tata kelola yang menghubungkan kepatuhan regulasi, manajemen risiko, kualitas pelayanan, perlindungan hak konsumen, pengelolaan pengaduan, penyelesaian sengketa, serta evaluasi berkelanjutan.

Untuk menjawab kesenjangan tersebut, penelitian ini menggunakan kajian dokumen dan *content analysis* terhadap regulasi, literatur ilmiah, kebijakan, serta dokumen operasional perlindungan konsumen yang relevan untuk mengidentifikasi pola, kesamaan, dan perbedaan mekanisme perlindungan antar sektor. Unit analisis diarahkan pada ketentuan dan proses yang berkaitan dengan informasi konsumen, keamanan dan kualitas barang/jasa, pengaduan, penyelesaian sengketa, perlindungan data, tanggung jawab organisasi, pengawasan, dan perbaikan berkelanjutan. Hasil sintesis tersebut digunakan untuk merumuskan komponen dan hubungan antar-komponen ICPSF. Dengan demikian, penelitian ini tidak mengklaim bahwa ICPSF merupakan standar yang telah tervalidasi secara empiris, melainkan menawarkan kerangka konseptual yang dapat menjadi dasar pengembangan, pengujian, dan validasi lebih lanjut oleh regulator maupun pelaku usaha. Penelitian ini menawarkan tiga kontribusi utama yang membedakannya dari penelitian sebelumnya: Mengembangkan model konseptual baru berupa *Integrated Consumer Protection SOP Framework* (ICPSF) yang berlaku lintas sebelas sektor strategis, bukan hanya pada satu sektor tertentu. Model ini secara khusus mengisi *research gap* dengan mengidentifikasi elemen minimum perlindungan konsumen yang dapat diterapkan lintas sektor sekaligus memberikan ruang adaptasi terhadap karakteristik risiko masing-masing industri. Mereposisi SOP sebagai instrumen tata kelola strategis berbasis risiko (*risk-based governance*), bukan sekadar pedoman administratif atau operasional. Dalam model ICPSF, SOP diposisikan sebagai mekanisme yang menghubungkan regulasi, identifikasi risiko, pengendalian proses, akuntabilitas, respons terhadap pengaduan, penyelesaian sengketa, dan evaluasi kinerja sehingga perlindungan konsumen dapat dikelola secara preventif dan berkelanjutan. Mengusulkan Standar Minimum SOP Perlindungan Konsumen Nasional yang dapat menjadi rujukan harmonisasi kebijakan antarregulator dan pelaku usaha, sehingga perlindungan konsumen di Indonesia menjadi lebih konsisten, terukur, dan adaptif terhadap perkembangan ekonomi digital. Kontribusi ini sekaligus membuka agenda penelitian lanjutan berupa validasi pakar, uji implementasi pada masing-masing sektor, pengembangan indikator kinerja, serta pengujian empiris terhadap efektivitas ICPSF dalam meningkatkan kualitas layanan dan keberdayaan konsumen.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain *qualitative document analysis* melalui *directed qualitative content analysis* yang dilengkapi *conventional qualitative content analysis*. *Directed content analysis* digunakan untuk menguji dokumen berdasarkan kerangka teoritis yang telah ditetapkan, yaitu *governance*, *risk-based governance*, perlindungan konsumen, transparansi, penanganan pengaduan, *Alternative Dispute Resolution* (ADR), dan *continuous improvement*. Sementara itu, pendekatan konvensional digunakan untuk mengidentifikasi kategori atau temuan sektoral yang muncul dari dokumen di luar kategori awal. Pendekatan ini memungkinkan penelitian menghubungkan kerangka teori dengan temuan dokumen secara sistematis (Hsieh & Shannon, 2005; Elo & Kyngäs, 2008; Elo et al., 2014).

Sumber data meliputi regulasi, dokumen kebijakan, SOP atau pedoman operasional, laporan kelembagaan, serta artikel ilmiah dan publikasi akademik yang relevan. Sebelas sektor yang dianalisis ditetapkan berdasarkan sebelas sektor prioritas perlindungan konsumen dalam Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, yaitu obat dan makanan; listrik dan gas rumah tangga; keuangan; jasa telekomunikasi; jasa transportasi; jasa pariwisata dan ekonomi kreatif; perumahan, air, dan sanitasi; jasa layanan kesehatan; barang elektronik, telematika, dan kendaraan bermotor; perdagangan melalui sistem elektronik; serta jasa logistik. Pemilihan sektor tersebut bukan berdasarkan subjektivitas peneliti, melainkan mengikuti kebijakan nasional yang mempertimbangkan pengaduan dan sengketa konsumen, persoalan struktural kelembagaan, serta perkembangan isu dan kebutuhan masyarakat.

Analisis dilakukan melalui *deductive coding* terhadap delapan komponen utama: perlindungan konsumen, *governance*, manajemen risiko, SOP, transparansi, penanganan pengaduan, ADR, dan *continuous improvement*. Selanjutnya dilakukan *inductive coding* untuk menangkap karakteristik dan risiko sektoral yang belum tercakup dalam kategori awal. Analisis komparatif digunakan untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, kesenjangan, serta komponen minimum yang dapat diharmonisasikan lintas sektor. Keabsahan temuan diperkuat

melalui triangulasi dokumen dan sumber dengan membandingkan regulasi, SOP, dokumen kebijakan, laporan kelembagaan, dan literatur ilmiah. Hasil sintesis kemudian digunakan untuk mengembangkan Integrated Consumer Protection SOP Framework (ICPSF) sebagai kerangka tata kelola perlindungan konsumen yang memiliki standar minimum lintas sektor sekaligus tetap adaptif terhadap karakteristik risiko masing-masing sektor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Urgensi Standar Operasional Prosedur Perlindungan Konsumen pada Sebelas Sektor Strategis di Indonesia

Perlindungan konsumen pada era ekonomi digital tidak lagi cukup bertumpu pada regulasi dan penyelesaian sengketa setelah kerugian terjadi. Perubahan teknologi dan model bisnis digital menuntut perlindungan yang lebih preventif, adaptif, dan berorientasi pada risiko konsumen (Howells, 2020; Rosadi & Tahira, 2018). Dalam sektor keuangan digital, kompleksitas teknologi dan model layanan juga melahirkan risiko baru yang membutuhkan pengawasan dan pengendalian yang responsif (Suryono et al., 2020; Dinh et al., 2023). Karena itu, penelitian ini menempatkan SOP sebagai instrumen operasional untuk menerjemahkan prinsip perlindungan konsumen ke dalam proses bisnis, pengendalian risiko, transparansi, penanganan pengaduan, dan evaluasi berkelanjutan. Hasil analisis dokumen menunjukkan bahwa regulasi dan mekanisme penyelesaian sengketa saja belum membentuk sistem perlindungan yang utuh; terdapat kebutuhan berulang untuk menerjemahkan norma perlindungan konsumen ke dalam prosedur operasional yang bersifat preventif, responsif, dan evaluatif.

Urgensi SOP semakin tinggi karena karakteristik risiko konsumen pada sebelas sektor strategis berbeda, meskipun memiliki tujuan perlindungan yang sama, yaitu menjamin keamanan, kepastian, kualitas layanan, dan pemenuhan hak konsumen. Pada sektor obat dan makanan, keamanan produk dan mekanisme penarikan (product recall) menjadi bagian penting perlindungan konsumen (Gorton & Stasiewicz, 2017; Bafadhal et al., 2024). Pada layanan listrik dan air, kualitas, kontinuitas, serta respons terhadap keluhan berpengaruh terhadap pemenuhan hak konsumen (Mareta, 2016; Riono, 2021). Sementara itu, sektor jasa keuangan menghadapi risiko informasi dan kompleksitas layanan digital yang menuntut penguatan perlindungan konsumen (Dinh et al., 2023; Kusuma, 2023). Temuan lintas sektor tersebut menunjukkan bahwa profil risiko konsumen berbeda secara substantif, tetapi kebutuhan prosedural yang mendasarinya memiliki pola yang berulang, terutama terkait keamanan, informasi, kualitas layanan, pengaduan, dan pemulihan.

Pada sektor jasa telekomunikasi, perlindungan konsumen menghadapi persoalan kerahasiaan dan penyalahgunaan data pribadi sehingga diperlukan pengendalian yang memadai terhadap data pelanggan (Salsabila et al., 2022). Pada sektor perumahan, posisi konsumen yang relatif lemah terhadap pengembang menunjukkan pentingnya kepastian pemenuhan persyaratan dan hak konsumen sejak transaksi (Palmer et al., 2018). Dalam layanan air, kualitas, kontinuitas, distribusi, dan respons terhadap keluhan menjadi faktor penting bagi kepuasan konsumen (Fadillah et al., 2025). Sementara itu, pada transportasi publik, keselamatan dan kualitas layanan merupakan aspek penting dalam pengalaman konsumen (Primayandi et al., 2022; Friman et al., 2020). Perbandingan dokumen menunjukkan bahwa perbedaan risiko sektoral tidak menghilangkan kebutuhan akan standar minimum yang sama, tetapi menuntut adaptasi indikator dan prosedur sesuai karakteristik masing-masing sektor.

Urgensi SOP juga terlihat pada layanan kesehatan, yang menghadapi kebutuhan perlindungan keselamatan pasien, kerahasiaan data medis, dan pelaksanaan *informed consent* (Basuki & Yuspin, 2023; Bani Issa et al., 2020). Pada produk elektronik, persoalan layanan purnajual, ketersediaan suku cadang, informasi, dan klaim garansi menunjukkan pentingnya kepastian prosedur bagi konsumen (Ripamole et al., 2025). Sementara itu, perdagangan elektronik menghadirkan kebutuhan mekanisme penyelesaian sengketa daring yang cepat, transparan, dan memiliki kepastian hukum (Rizkiana, 2021; Abedi et al., 2019). Perkembangan teknologi juga meningkatkan pentingnya transparansi algoritmik dalam membangun kepercayaan konsumen digital (Nofal, 2026). Temuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi menambahkan dimensi risiko baru, tetapi kebutuhan dasarnya tetap dapat dipetakan ke dalam mekanisme informasi, pengendalian, pengaduan, penyelesaian sengketa, dan evaluasi.

Pada jasa pariwisata dan ekonomi kreatif, kualitas layanan, pengalaman, dan kepuasan wisatawan menjadi unsur penting dalam membangun loyalitas dan keberlanjutan layanan (Sukaris, 2024; Yuwono et al., 2024). Karena itu, prosedur operasional perlu memperhatikan kualitas

pelayanan, kejelasan informasi, penanganan keluhan, dan kepastian layanan sesuai karakteristik destinasi. Pada jasa logistik, ketepatan waktu, kondisi barang, penanganan ketidaksesuaian pesanan, informasi operasional, dan kualitas kontak dengan pelanggan terbukti berkaitan dengan kepuasan konsumen (Uvet, 2020; Gaudenzi et al., 2021). Temuan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen lintas sektor memerlukan prosedur operasional yang konsisten, terukur, dan adaptif. Dalam kerangka penelitian ini, SOP menjadi instrumen untuk menerjemahkan prinsip perlindungan konsumen ke dalam praktik pelayanan dan pengendalian operasional.

Analisis terhadap dokumen kebijakan dan SOP perlindungan konsumen dalam penelitian ini menunjukkan pola yang relatif seragam. Dokumen-dokumen tersebut menekankan transparansi informasi, perlakuan yang adil, perlindungan data dan aset, mekanisme pengaduan, penyelesaian sengketa, serta kepatuhan sebagai unsur penting perlindungan konsumen. Temuan ini sejalan dengan kajian yang menempatkan regulasi, institusi pengawasan, keterbukaan informasi, perlakuan yang adil, dan mekanisme penyelesaian keluhan sebagai komponen utama rezim perlindungan konsumen (Ahmed & Ibrahim, 2018; Sitompul & Siregar, 2014). Dalam konteks ekonomi digital Indonesia, efektivitas kanal pengaduan dan transparansi juga berkaitan dengan kepercayaan serta keberlanjutan hubungan dengan konsumen (Astuti et al., 2024). Dengan demikian, hasil analisis mengidentifikasi enam prinsip regulatif yang berulang dalam dokumen lintas sektor, yaitu kepastian dan keterbukaan informasi, keadilan perlakuan, keamanan atau perlindungan konsumen, akuntabilitas penyelenggara, akses terhadap pengaduan dan pemulihan, serta kepatuhan terhadap standar yang berlaku.

Pada saat yang sama, analisis menemukan tiga kesenjangan implementasi yang berulang. Pertama, terdapat kesenjangan antara ketentuan regulatif dan prosedur operasional pada tingkat organisasi. Kedua, mekanisme pengaduan, penyelesaian sengketa, dan evaluasi belum selalu terhubung dalam satu alur pengendalian yang berkelanjutan. Ketiga, indikator dan mekanisme pengawasan masih cenderung sektoral sehingga sulit digunakan untuk membandingkan kualitas perlindungan konsumen lintas sektor. Temuan ini menunjukkan bahwa persoalan utama bukan semata-mata ketiadaan regulasi, tetapi fragmentasi penerjemahan regulasi ke dalam mekanisme operasional.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, penelitian ini berpendapat bahwa tantangan utama perlindungan konsumen di Indonesia bukan terletak pada keterbatasan regulasi, melainkan pada belum terintegrasinya standar operasional perlindungan konsumen antar sektor. Sebagian besar SOP masih disusun berdasarkan kebutuhan masing-masing industri tanpa adanya kerangka nasional yang menyatukan prinsip, indikator, dan mekanisme evaluasi. Akibatnya, kualitas perlindungan konsumen menjadi tidak seragam, efektivitas pengawasan sulit diukur secara komparatif, serta koordinasi antar regulator menjadi kurang optimal. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu Standar Operasional Prosedur Perlindungan Konsumen Terintegrasi yang dapat diadaptasi oleh seluruh sektor strategis dengan tetap memperhatikan karakteristik spesifik masing-masing industri. Sintesis tersebut menghasilkan temuan bahwa terdapat delapan komponen prosedural yang berulang dan dapat menjadi standar minimum lintas sektor, yaitu komitmen tata kelola, identifikasi risiko konsumen, informasi dan transparansi, pengendalian operasional dan pelayanan, penanganan pengaduan, Alternative Dispute Resolution (ADR), monitoring dan audit kepatuhan, serta continuous improvement. Kerangka inilah yang menjadi dasar pengembangan Integrated Consumer Protection SOP Framework (ICPSF) sebagai kontribusi konseptual utama penelitian ini.

2. Rekonstruksi *Integrated Consumer Protection SOP Framework* (ICPSF) sebagai Model Tata Kelola Perlindungan Konsumen Terintegrasi

Hasil analisis terhadap regulasi nasional, kebijakan perlindungan konsumen, dan dokumen SOP menunjukkan bahwa Indonesia telah memiliki fondasi hukum yang kuat, tetapi implementasinya masih berlangsung secara sektoral dengan variasi ruang lingkup, mekanisme pelayanan, dan evaluasi. Literatur juga menunjukkan pentingnya penguatan tata kelola, koordinasi kelembagaan, dan mekanisme perlindungan yang mampu merespons kompleksitas layanan serta transaksi digital (Setyowati et al., 2017; Widiarty & Fahim, 2024; Abubakar & Handayani, 2021). Temuan ini mengonfirmasi adanya kebutuhan untuk menghubungkan prinsip perlindungan yang relatif universal dengan prosedur operasional yang adaptif terhadap profil risiko sektoral. Atas dasar itu, penelitian ini mengusulkan Integrated Consumer Protection SOP Framework (ICPSF) sebagai model konseptual lintas sektor. Kebaruan penelitian terletak pada integrasi prinsip, prosedur, dan tata kelola perlindungan konsumen dalam satu kerangka adaptif.

Model ICPSF dikembangkan melalui sintesis prinsip perlindungan konsumen, hasil analisis dokumen SOP, dan konsep tata kelola serta manajemen risiko. Pendekatan ini menempatkan perlindungan konsumen sejak tahap perancangan produk dan layanan, bukan hanya setelah kerugian terjadi. Kajian tentang layanan digital menunjukkan bahwa risiko operasional, strategis, reputasi, keamanan siber, dan perlindungan data perlu diintegrasikan dalam pengelolaan layanan (Atikah, 2020; Usanti & Setiawati, 2024). Konsep *privacy by design* juga menegaskan pentingnya memasukkan perlindungan privasi sejak tahap desain sistem (Schaar, 2010). Dengan demikian, ICPSF memosisikan SOP sebagai instrumen tata kelola yang menerjemahkan prinsip perlindungan konsumen ke dalam pengendalian risiko, desain layanan, pengelolaan data, pelayanan, pengaduan, dan evaluasi berkelanjutan.

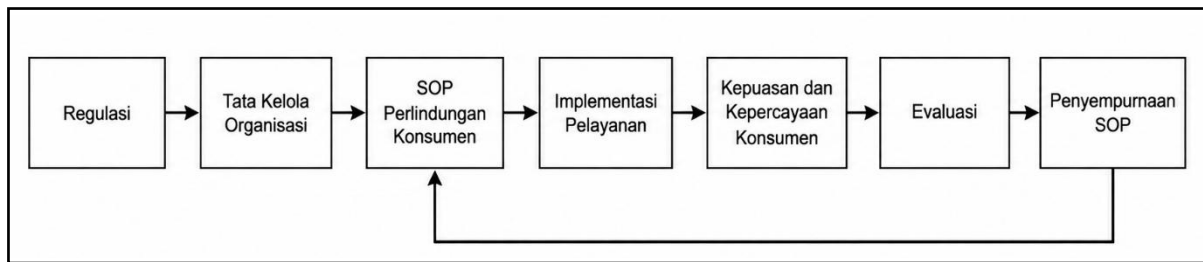
Berdasarkan sintesis regulasi dan dokumen yang dianalisis, ICPSF terdiri atas delapan komponen yang saling terintegrasi. Komponen tersebut meliputi Governance Commitment, Consumer Risk Identification, Consumer Information and Transparency, Operational Control and Service Delivery, Complaint Handling System, Alternative Dispute Resolution, Monitoring and Compliance Audit, serta Continuous Improvement. Kedelapan komponen tersebut tidak hanya muncul sebagai daftar prosedural, tetapi membentuk rangkaian proses tata kelola yang menghubungkan pencegahan, deteksi, respons, pemulihan, pengawasan, dan pembelajaran organisasi.

Empat komponen pertama Governance Commitment, Consumer Risk Identification, Consumer Information and Transparency, serta Operational Control and Service Delivery. Komitmen tata kelola menjadi dasar pembagian tanggung jawab dan kepatuhan, sedangkan identifikasi risiko mengarahkan organisasi mengenali potensi kerugian konsumen sejak proses bisnis dirancang. Transparansi memastikan konsumen memperoleh informasi yang memadai, sementara pengendalian operasional menjaga konsistensi mutu dan keamanan layanan. Kerangka tersebut sejalan dengan kajian perlindungan konsumen digital yang menekankan keterkaitan antara transparansi, akuntabilitas, tata kelola, dan pengendalian risiko (Akkhateerathitiphum, 2026; Prabowo & Irawati, 2026).

Empat komponen berikutnya adalah Complaint Handling System, Alternative Dispute Resolution, Monitoring and Compliance Audit, serta Continuous Improvement. Mekanisme pengaduan perlu memiliki alur, pencatatan, tanggung jawab, dan ukuran waktu penyelesaian yang jelas; penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa pengelolaan keluhan dapat menjadi sarana perbaikan kualitas pelayanan (Waine et al., 2011; Permana & Pratama, 2020). Penyelesaian sengketa menyediakan jalur pemulihan ketika pengaduan tidak terselesaikan, sedangkan monitoring memastikan kepatuhan terhadap prosedur. Selanjutnya, evaluasi keluhan dan hasil pengawasan menjadi dasar perbaikan berkelanjutan. Hasil sintesis menunjukkan bahwa kedelapan komponen tersebut membentuk suatu siklus governance yang bersifat preventif pada tahap identifikasi risiko, informatif melalui transparansi, responsif melalui pengaduan, korektif melalui ADR, dan adaptif melalui monitoring serta continuous improvement.

Hasil sintesis penelitian menunjukkan bahwa delapan komponen ICPSF dapat diadaptasikan pada sebelas sektor strategis sesuai profil risikonya. Pada obat dan makanan, prioritas mencakup keamanan produk dan product recall (Gorton & Stasiewicz, 2017); pada air dan transportasi, kualitas, kontinuitas, keselamatan, serta respons pelayanan menjadi perhatian utama (Dewi & Mursyidah, 2022; Primayandi et al., 2022). Pada perumahan, kepastian kontrak dan perlindungan konsumen menjadi penting (Widiarty, 2023), sedangkan pada kendaraan bermotor, kualitas layanan purnajual berkaitan dengan kepuasan konsumen (Fathulloh & Purnama, 2024). Pada pariwisata, kualitas layanan dan respons terhadap keluhan juga menjadi aspek penting (Supraba et al., 2024). Temuan tersebut memperlihatkan bahwa komponen governance dapat distandardisasi pada tingkat minimum, sedangkan indikator, prosedur teknis, dan tingkat pengendaliannya perlu disesuaikan dengan profil risiko masing-masing sektor. Secara konseptual, penelitian ini menghasilkan model tata kelola yang menempatkan SOP sebagai penghubung antara regulasi, manajemen risiko, kualitas pelayanan, dan perlindungan hak konsumen. Hubungan tersebut dapat digambarkan sebagai:

Gambar 1. Model Tata Kelola Perlindungan Konsumen Berbasis SOP
Sumber; Diolah oleh Penulis, 2026



Model tersebut merupakan hasil sintesis dari analisis dokumen, bukan sekadar urutan prosedural. Alurnya menunjukkan bahwa perlindungan konsumen berlangsung sebagai siklus: risiko diidentifikasi dan dikendalikan melalui SOP, konsumen memperoleh informasi dan layanan, masalah ditangkap melalui mekanisme pengaduan, sengketa memperoleh jalur pemulihan, hasilnya diawasi dan dievaluasi, kemudian digunakan sebagai masukan untuk memperbaiki prosedur dan mengidentifikasi risiko baru. Model ini menunjukkan bahwa efektivitas regulasi perlu didukung oleh penerjemahan norma ke dalam prosedur operasional yang jelas, konsisten, dan dapat dievaluasi. Bukti empiris di Indonesia menunjukkan bahwa implementasi SOP berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan.

Dalam kerangka tersebut, SOP tidak ditempatkan semata sebagai dokumen administratif, tetapi sebagai instrumen tata kelola yang menghubungkan ketentuan regulasi dengan praktik pelayanan dan pengendalian organisasi. Pelaksanaan SOP perlu disertai pengawasan, pencatatan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan agar prosedur tetap relevan terhadap perubahan risiko dan kebutuhan konsumen. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa ICPSF bukan sekadar standarisasi SOP, melainkan suatu arsitektur governance yang mengintegrasikan delapan komponen prosedural ke dalam satu siklus perlindungan konsumen lintas sektor.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa urgensi SOP perlindungan konsumen tidak dapat dilepaskan dari semakin kompleksnya hubungan antara konsumen, pelaku usaha, teknologi, dan regulator. Sebelas sektor strategis yang dianalisis memiliki karakteristik risiko berbeda, tetapi memperlihatkan kebutuhan yang relatif sama terhadap informasi yang transparan, keamanan produk dan layanan, perlindungan data, mekanisme pengaduan, penyelesaian sengketa, serta evaluasi berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan perkembangan *regulatory governance* yang menempatkan pengendalian risiko, kepatuhan, dan respons organisasi sebagai bagian dari proses regulasi, bukan semata-mata aktivitas penegakan setelah pelanggaran terjadi (Black, 2005; Baldwin & Black, 2008). Dalam konteks tersebut, SOP berfungsi menerjemahkan norma perlindungan konsumen ke dalam tindakan operasional yang dapat dilaksanakan, dipantau, dan dievaluasi. Dengan demikian, temuan penelitian memperluas pemahaman tentang SOP: SOP bukan sekadar instrumen administratif, tetapi merupakan *governance mechanism* yang menghubungkan regulasi dengan perilaku organisasi dan pengendalian risiko.

Pengalaman sektor jasa keuangan menunjukkan bahwa kebijakan dan prosedur tertulis dapat menjadi bagian dari tata kelola perlindungan konsumen. Pendekatan serupa relevan dikembangkan pada sektor lain dengan tetap mempertahankan karakteristik risikonya. Hal ini konsisten dengan pendekatan *risk-based regulation* yang menekankan diferensiasi pengawasan berdasarkan karakteristik dan tingkat risiko, sehingga standarisasi tidak berarti menyeragamkan seluruh proses bisnis (Baldwin & Black, 2008). Karena itu, standarisasi tidak dimaksudkan untuk menyeragamkan seluruh proses bisnis, melainkan membangun standar minimum perlindungan konsumen yang memastikan hak konsumen memperoleh perlakuan yang konsisten. Prinsip tersebut semakin penting dalam ekonomi digital karena perubahan teknologi dapat memperbesar kompleksitas informasi, risiko data, keamanan transaksi, dan mekanisme pelayanan. Literatur mengenai konsumen rentan juga menunjukkan bahwa ketimpangan informasi, kemampuan, dan akses dapat memperbesar dampak risiko terhadap kelompok konsumen tertentu (Baker et al., 2005), sementara perkembangan *platform* digital menciptakan bentuk baru ketergantungan dan ketidakseimbangan antara pengguna dan penyelenggara platform. Dengan demikian, SOP perlu

ditempatkan sebagai instrumen preventif yang bekerja sebelum kerugian berkembang menjadi sengketa, sekaligus menyediakan mekanisme respons apabila persoalan tetap terjadi.

Namun, temuan tersebut perlu dipahami dalam batasan desain penelitian yang terutama bertumpu pada bukti dokumenter; penelitian ini tidak secara langsung mengobservasi implementasi SOP pada organisasi, tidak mengumpulkan perspektif konsumen, dan belum menguji efektivitas kerangka melalui data empiris.

Temuan tersebut menjadi dasar pengembangan ICPSF sebagai model tata kelola yang menghubungkan regulasi, organisasi, prosedur, pelayanan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan. Delapan komponennya—*Governance Commitment, Consumer Risk Identification, Consumer Information and Transparency, Operational Control and Service Delivery, Complaint Handling System, Alternative Dispute Resolution, Monitoring and Compliance Audit*, serta *Continuous Improvement*—tidak dimaksudkan sebagai prosedur yang kaku, tetapi sebagai kerangka minimum yang dapat diadaptasi sesuai profil risiko setiap sektor. Secara teoretis, susunan tersebut memperluas kajian perlindungan konsumen yang selama ini cenderung memisahkan regulasi, manajemen risiko, pelayanan, pengaduan, dan penyelesaian sengketa menjadi mekanisme yang berdiri sendiri. ICPSF mengintegrasikannya sebagai satu siklus *consumer governance*. Secara konseptual, ICPSF menempatkan SOP sebagai penghubung antara ketentuan regulasi dan praktik pelayanan. Regulasi memberikan norma dan arah, tata kelola menetapkan tanggung jawab, SOP menerjemahkannya ke dalam proses kerja, sedangkan monitoring dan evaluasi memastikan pelaksanaannya tetap konsisten. Posisi ini sejalan dengan perspektif *regulatory governance* yang melihat efektivitas regulasi bergantung pada interaksi antara aturan formal, kapasitas organisasi, mekanisme pengawasan, dan perilaku aktor (Black, 2005), serta dengan literatur *service recovery* yang menunjukkan bahwa pengaduan bukan hanya mekanisme penyelesaian masalah individual, tetapi juga sumber informasi untuk memperbaiki sistem pelayanan (Tax et al., 1998; Bendall-Lyon & Powers, 2001). Hasil pengaduan, audit, perubahan regulasi, inovasi teknologi, dan dinamika kebutuhan konsumen kemudian menjadi masukan bagi penyempurnaan SOP. Demikian pula, integrasi perlindungan data sejak tahap perancangan layanan memperkuat dimensi preventif ICPSF, sejalan dengan pendekatan *privacy by design* yang menempatkan perlindungan privasi sebagai bagian dari desain sistem, bukan sekadar respons setelah terjadi pelanggaran (Hartzog, 2018). Siklus tersebut menjadikan perlindungan konsumen lebih preventif, responsif, terukur, dan adaptif. Dengan demikian, kebaruan ICPSF terletak bukan pada penciptaan masing-masing komponen secara terpisah, melainkan pada sintesis kedelapan komponen tersebut menjadi arsitektur *governance* lintas sektor yang menghubungkan pencegahan risiko, transparansi, pengendalian layanan, pengaduan, ADR, pengawasan, dan pembelajaran organisasi dalam satu siklus perlindungan konsumen.

Meskipun demikian, ICPSF pada tahap penelitian ini masih merupakan kerangka konseptual yang belum divalidasi secara empiris maupun melalui *expert validation*. Karena itu, validasi berikutnya perlu melibatkan akademisi perlindungan konsumen, regulator sektoral, praktisi hukum, ahli tata kelola organisasi, dan praktisi perlindungan konsumen untuk menilai relevansi, kelengkapan, kejelasan, keterterapan, dan kemampuan adaptasi sektoral setiap komponen. Pengujian lebih lanjut juga diperlukan untuk menetapkan indikator sektoral serta mengantisipasi perubahan lingkungan regulasi dan teknologi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan perlindungan konsumen di Indonesia memerlukan pergeseran dari pendekatan yang dominan normatif dan sektoral menuju tata kelola operasional yang terintegrasi, preventif, dan adaptif terhadap risiko. Sebelas sektor strategis memiliki karakteristik risiko berbeda, tetapi membutuhkan standar minimum yang sama dalam menjamin informasi, keamanan, pelayanan, pengaduan, penyelesaian sengketa, dan evaluasi. Atas dasar sintesis regulasi, literatur, serta dokumen SOP, penelitian ini menghasilkan ICPSF yang terdiri atas delapan komponen sebagai kerangka adaptif lintas sektor. Model ini menempatkan SOP sebagai instrumen penghubung antara regulasi dan praktik organisasi, sekaligus menyediakan mekanisme evaluasi untuk merespons perubahan risiko dan kebutuhan konsumen. ICPSF diharapkan menjadi dasar harmonisasi standar perlindungan konsumen nasional tanpa menghilangkan kekhasan masing-masing sektor.

REFERENCES

- Abedi, F., Zeleznikow, J., & Brien, C. (2019). Developing regulatory standards for the concept of security in online dispute resolution systems. *Computer Law & Security Review*, 35(5), 105328. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2019.05.003>
- Abubakar, L., & Handayani, T. (2021). Integrated alternative dispute resolution institutions in the financial services sector: Dispute resolution efforts in consumer protection framework. *Yustisia*, 10(1). <https://jurnal.uns.ac.id/yustisia/article/view/48684>
- Ahmed, H., & Ibrahim, I. R. (2018). Financial consumer protection regime in Malaysia: Assessment of the legal and regulatory framework. *Journal of Consumer Policy*, 41, 159–175. <https://doi.org/10.1007/s10603-018-9369-0>
- Akkhateerathitiphum, R. (2026). Toward fairness in digital consumer protection: A comparative legal and socio-regulatory perspective on digital platform governance. *Frontiers in Sociology*, 11, 1828884. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2026.1828884>
- Astuti, M., Mardiatmi, A. B. D., Sari, A., & Dewi, F. I. R. (2024). Addressing MSMEs customer complaints in Indonesia's digital economy: Insights from Sharia and consumer protection law. *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 23(2), 395–409. <https://doi.org/10.31958/juris.v23i2.13216>
- Atikah, I. (2020). Consumer protection and fintech companies in Indonesia: Innovations and challenges of the Financial Services Authority. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 9(1), 132–153. <https://doi.org/10.25216/jhp.9.1.2020.132-153>
- Bafadhal, F., Alissa, E., & Idris, I. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen atas keamanan pangan oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan. *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, 5(1), 133–151. <https://doi.org/10.22437/zaaken.v5i1.35001>
- Baker, S. M., Gentry, J. W., & Rittenburg, T. L. (2005). Building understanding of the domain of consumer vulnerability. *Journal of Macromarketing*, 25(2), 128–139. <https://doi.org/10.1177/0276146705280622>
- Baldwin, R., & Black, J. (2008). Really responsive regulation. *Modern Law Review*, 71(1), 59–94. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2230.2008.00681.x>
- Basuki, M. N. A., & Yuspin, W. (2023). Implementation of informed consent by healthcare professionals to ensure patient safety in hospitals. *Law and Justice*, 8(2). <https://doi.org/10.23917/laj.v8i2.1540>
- Bendall-Lyon, D., & Powers, T. L. (2001). The role of complaint management in the service recovery process. *The Joint Commission Journal on Quality Improvement*, 27(5), 278–286. [https://doi.org/10.1016/S1070-3241\(01\)27024-2](https://doi.org/10.1016/S1070-3241(01)27024-2)
- Black, J. (2005). What is regulatory innovation? in Julia Black & Martin Lodge & Mark Thatcher (ed.), *Regulatory Innovation*, chapter 1, Edward Elgar Publishing.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Dinh, V., Le, D.-V., Duong, D., & Pham, D. (2023). Determinants affecting digital financial consumer protection: Evidence from 135 countries. *The Journal of Economic Asymmetries*, 27, e00301. <https://doi.org/10.1016/j.jeca.2023.e00301>
- Dewi, I. M., & Mursyidah, L. (2022). The influence of service quality on customer satisfaction of Regional Drinking Water Company (PDAM) "Delta Tirta". *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 17. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v17i0.1243>
- Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107–115. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x>
- Elo, S., Kääriäinen, M., Kanste, O., Pölkki, T., Utriainen, K., & Kyngäs, H. (2014). Qualitative content analysis: A focus on trustworthiness. *SAGE Open*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.1177/2158244014522633>
- Fadillah, A. A., Vindiana, A. P., Octasyva, A. R. P., & Tampubolon, E. S. (2025). Impact of service quality on customer satisfaction and loyalty in Indonesia's water providers: Literature review. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*, 9(1). <https://doi.org/10.31543/jii.v9i1.388>
- Fathulloh, M. A., & Purnama, N. (2024). Assessing customer satisfaction in automotive after-sales service: A SERVQUAL analysis. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 24(9), 98–110. <https://doi.org/10.9734/ajeba/2024/v24i91479>

- Friman, M., Lättman, K., & Olsson, L. E. (2020). Public transport quality, safety, and perceived accessibility. *Sustainability*, 12(9), 3563. <https://doi.org/10.3390/su12093563>
- Gorton, A., & Stasiewicz, M. J. (2017). Twenty-two years of U.S. meat and poultry product recalls: Implications for food safety and food waste. *Journal of Food Protection*, 80(4), 674–684. <https://doi.org/10.4315/0362-028X.JFP-16-388>
- Gaudenzi, B., Confente, I., & Russo, I. (2021). Logistics service quality and customer satisfaction in B2B relationships: A qualitative comparative analysis approach. *The TQM Journal*, 33(1), 125–140. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2020-0088>
- Hayes, R. M., Jiang, F., & Pan, Y. (2021). Voice of the customers: Local trust culture and consumer complaints to the CFPB. *Journal of Accounting Research*, 59(3), 1077–1121. <https://doi.org/10.1111/1475-679X.12364>
- Hein, A., Schreieck, M., Riasanow, T., Setzke, D. S., Wiesche, M., Böhm, M., & Krcmar, H. (2020). Digital platform ecosystems. *Electronic Markets*, 30(1), 87–98. <https://doi.org/10.1007/s12525-019-00377-4>
- Howells, G. (2020). Protecting consumer protection values in the Fourth Industrial Revolution. *Journal of Consumer Policy*, 43(1), 145–175. <https://doi.org/10.1007/s10603-019-09430-3>
- Issa, B. W., Al Akour, I., Ibrahim, A., Almarzouqi, A., Abbas, S., Hisham, F., & Griffiths, J. (2020). Privacy, confidentiality, security and patient safety concerns about electronic health records. *International Nursing Review*, 67(2), 218–230. <https://doi.org/10.1111/inr.12585>
- Kusuma, F. W. (2023). The effect of Financial Services Authority regulatory implementation concerning financial consumer protection on banking financial performance. *Journal Eduvest: Journal of Universal Studies*, 3(7). <https://doi.org/10.59188/eduvest.v3i7.845>
- Mareta, J. (2016). Consumer rights protection of Tangerang City PDAM through service quality. *Mimbar Hukum*, 28(3). <https://doi.org/10.22146/jmh.16684>
- Micklitz, H. W., Howells, G., Marques, C. L., & Naudé, T. (2018). Dissemination of consumer law and policy in Africa, Asia, the Americas, and Australia. *Journal of Consumer Policy*, 41(4), 303–308. <https://doi.org/10.1007/s10603-018-9395-y>
- Nofal, R. (2026). Algorithmic transparency and immersive retail: Investigating the joint effects of explainable AI and augmented reality on consumer trust and purchase decisions. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 21(7), 229. <https://doi.org/10.3390/jtaer21070229>
- OECD. (2022). OECD Recommendation of the Council on Consumer Policy Decision Making. OECD Publishing. Organisation for Economic Co-operation and Development . <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/oecd-legal-0453>
- Palmer, S., Rusniah, A., Fauziah, N., & Nursadi, H. (2018). Consumer legal protection against housing developers: An examination of sale and purchase of flats before commencement of construction process. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 77(5), 123–135. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2018-05.15>
- Permana, R. M. T., & Pratama, R. A. R. J. (2020). Making effectiveness customer complaint handling. *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 237–243. <https://doi.org/10.36555/almana.v4i2.1398>
- Prabowo, M. S., & Sulistianingsih, D. (2023). Reformulation of consumer protection legal policies in the digital business era in Indonesia. *Diponegoro Law Review*, 8(1), 14–24. <https://doi.org/10.14710/dilrev.8.1.2023.14-24>
- Primayandi, A., Gunawan, A. I., & Nurkholik, D. (2022). Examining passengers' satisfaction with public transportation in the rise of health concerns. *Journal of Marketing Innovation*, 2(2). <https://doi.org/10.35313/jmi.v2i2.43>
- Riono. (2021). Liability principles of PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) to the loss of consumers electric services. *NORMA*, 17(3). <https://doi.org/10.30742/nlj.v17i3.1073>
- Ripamole, B. S., Kantikha, I. M., Markoni, M., & Subiyakto, A. E. (2025). Legal protection for consumers in after-sale services for the use of electronic products. *LEGAL BRIEF*, 13(6), 1567–1576. <https://legal.isha.or.id/index.php/legal/article/view/1217/782>
- Rizkiana, R. E. (2021). The future of online dispute resolution: Building a framework for e-commerce dispute resolution in Indonesia. *The Lawpreneurship Journal*, 1(2), 114–138. <https://doi.org/10.21632/tlj.1.2.114-138>
- Rosadi, S. D., & Tahira, Z. (2018). Consumer protection in digital economy era: Law in Indonesia. *Yustisia Jurnal Hukum*, 7(1), 85–97. <https://doi.org/10.20961/yustisia.v7i1.20144>

- Rösner, A., Haucap, J., & Heimeshoff, U. (2020). The impact of consumer protection in the digital age: Evidence from the European Union. *International Journal of Industrial Organization*, 73, 102585. <https://doi.org/10.1016/j.ijindorg.2020.102585>
- Salsabila, R., Hosen, M., & Manik, H. (2022). Perlindungan hukum kerahasiaan data pribadi konsumen pengguna produk provider telekomunikasi di Indonesia. *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, 3(1), 65–75. <https://doi.org/10.22437/zaaken.v3i1.15968>
- Schaar, P. (2010). Privacy by design. *Identity in the Information Society*, 3, 267–274. <https://doi.org/10.1007/s12394-010-0055-x>
- Setyowati, R., Abubakar, L., & Rodliah, N. (2017). Sharia governance on Islamic banking: Spiritual rights perspective on consumer protection in Indonesia. *Diponegoro Law Review*, 2(1), 227–244. <https://doi.org/10.14710/dilrev.2.1.2017.227-244>
- Sigalingging, B. P., Mutiarany, & Tompul, V. B. (2025). Implikasi POJK Nomor 22 Tahun 2023 terhadap perlindungan hukum pengguna layanan pinjaman online. *Krisna Law: Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana*, 7(1), 1–13. <https://doi.org/10.37893/krisnalaw.v7i1.1128>
- Sitompul, S. D., & Siregar, J. (2014). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen terkait good governance (Studi kasus di BPSK Kota Medan). *Jurnal Mercatoria*, 7(2), 208–221. <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/873959>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Sukaris. (2024). Increasing customer satisfaction through rural tourism's quality service, experience, and offered value. *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, 11(1), 29–44. <https://doi.org/10.24252/minds.v11i1.45305>
- Supraba, C. A., Lilasari, L. N. T., & Aridayanti, D. A. N. (2024). Tourism destination service quality: An analysis of domestic tourists satisfaction in Kawasan Luar Pura Uluwatu. *Journal of Applied Science in Tourism Destination*, 2(1), 10–16. <https://doi.org/10.52352/jastd.v2i1.1499>
- Suryono, R. R., Budi, I., & Purwandari, B. (2020). Challenges and trends of financial technology (Fintech): A systematic literature review. *Information*, 11(12), 590. <https://doi.org/10.3390/info11120590>
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan akuntabilitas kinerja rumah sakit. *Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan*, 12(1), 56–66. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>
- Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekar, M. (1998). Customer evaluations of service complaint experiences: Implications for relationship marketing. *Journal of Marketing*, 62(2), 60–76. <https://doi.org/10.1177/002224299806200205>
- Usanti, T., & Setiawati, A. (2024). Customer protection of digital services by commercial banks concerning consumer and community protection in the financial services sector. *The International Journal of Politics and Sociology Research*, 11(4). <https://doi.org/10.35335/ijopsor.v11i4.223>
- Uvet, H. (2020). Importance of logistics service quality in customer satisfaction: An empirical study. *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*, 13(1), 1–10. <https://doi.org/10.31387/oscm0400248>
- Waine, I., Meliala, A., & Siswianti, V. D. Y. (2011). Penanganan komplain di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(4). <https://doi.org/10.22146/jmpk.v23i04.4253>
- Widiarty, W. S., & Fahim, M. H. K. (2024). Institutional roles and mechanisms in upholding legal protection under consumer protection law in the era of globalization. *Jurnal Hukum*, 40(2). <http://repository.uki.ac.id/17925/1/InstitutionalRolesandMechanisms.pdf>
- Wulfert, T., Woroch, R., Strobel, G., Seufert, S., & Möller, F. (2022). Developing design principles to standardize e-commerce ecosystems: A systematic literature review and multi-case study of boundary resources. *Electronic Markets*, 32, 1813–1842. <https://doi.org/10.1007/s12525-022-00558-8>
- Yuwono, D., Kasie, J. N., & Sugiharto, T. (2024). Using the expectancy disconfirmation model in analysis of the effect of service quality on tourist's satisfaction and revisiting tourist's in Bali. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 11(1), 89–102.