

PENGUATAN KOMPETENSI SDM DALAM SISTEM PENGAWASAN PASAR OLEH BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Antoni Ludfi Arifin

Fakultas Ilmu Administrasi, Institut STIAM, Jakarta, Indonesia¹

Email: ludfi@stiami.ac.id

Abstract

Market surveillance plays a strategic role in ensuring consumer protection by upholding standards of safety, quality, and information transparency. Its effectiveness is strongly influenced by institutional capacity and the competence of human resources (HR) responsible for supervisory functions. This study is important because there remains a gap between the regulatory framework and HR capacity in the implementation of market surveillance. This study aims to analyze the role of strengthening HR competencies in improving the effectiveness of the market surveillance system implemented by the National Consumer Protection Agency (BPKN). The research employs a qualitative approach through a literature review, utilizing thematic analysis of various academic publications and policy documents. The findings indicate that strengthening HR competencies is a key factor in enhancing the effectiveness of market surveillance. The main findings reveal that limited analytical competence and digital literacy constitute major barriers to optimizing supervision. Competent personnel are able to understand regulatory frameworks, analyze market dynamics, and identify risks associated with goods and services. Furthermore, improved competencies contribute to stronger institutional coordination, consumer advocacy, and public trust. The implications of this study highlight the need for sustainable, integrated, and technology-based competency development strategies to establish an adaptive and responsive market surveillance system.

Keywords: HR competency, consumer protection, market surveillance, public governance, BPKN

Abstrak

Pengawasan pasar berperan strategis dalam menjamin perlindungan konsumen melalui pemenuhan standar keamanan, kualitas, dan transparansi informasi. Efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh kapasitas kelembagaan dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang menjalankan fungsi pengawasan. Penelitian ini penting karena masih terdapat kesenjangan antara kerangka regulasi dan kapasitas SDM dalam implementasi pengawasan pasar. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran penguatan kompetensi SDM dalam meningkatkan efektivitas sistem pengawasan pasar oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui studi literatur dengan analisis tematik terhadap berbagai publikasi ilmiah dan dokumen kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penguatan kompetensi SDM merupakan faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas pengawasan pasar. Temuan utama mengindikasikan bahwa keterbatasan kompetensi analitis dan literasi digital menjadi hambatan utama dalam optimalisasi pengawasan. Aparatur yang kompeten mampu memahami regulasi, menganalisis dinamika pasar, serta mengidentifikasi risiko produk dan jasa. Selain itu, peningkatan kompetensi juga memperkuat koordinasi kelembagaan, advokasi konsumen, dan kepercayaan publik. Implikasi penelitian menegaskan perlunya strategi pengembangan kompetensi yang berkelanjutan, terintegrasi, dan berbasis teknologi untuk mewujudkan sistem pengawasan pasar yang adaptif dan responsif.

Kata kunci: kompetensi SDM, perlindungan konsumen, pengawasan pasar, tata kelola publik, BPKN

PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan ekonomi yang berkeadilan (Marsha et al., 2025; Ridha et al., 2025). Sistem perlindungan konsumen berfungsi untuk memastikan bahwa aktivitas produksi, distribusi, dan konsumsi berlangsung secara transparan, aman, dan bertanggung jawab sehingga tercipta keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan hak-hak konsumen (Masri et al., 2023; Wicaksono et al., 2025). Dalam konteks pembangunan ekonomi modern, perlindungan konsumen tidak hanya dipandang sebagai instrumen perlindungan sosial, tetapi juga sebagai bagian dari tata kelola pasar yang sehat dan berkelanjutan (Widiarty & Saragih, 2024). Negara memiliki tanggung jawab untuk menciptakan mekanisme pengawasan yang efektif guna memastikan bahwa barang dan jasa yang beredar di pasar memenuhi standar kualitas, keamanan, serta kejujuran informasi.

Di Indonesia, kerangka hukum perlindungan konsumen telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan pentingnya pengawasan terhadap praktik perdagangan agar tidak merugikan masyarakat (Cahya & Sudiro, 2024; Saputra & Widadun, 2025). Dalam implementasinya, efektivitas perlindungan konsumen sangat bergantung pada sistem pengawasan pasar yang dijalankan oleh berbagai lembaga terkait, termasuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), yang berperan dalam memberikan rekomendasi kebijakan serta advokasi perlindungan konsumen.

Perkembangan ekonomi global dan transformasi digital telah mengubah dinamika pasar secara signifikan (Mahera & Suryadi, 2025; Sasmita & Suryadi, 2025). Globalisasi perdagangan, integrasi pasar internasional, serta pesatnya pertumbuhan perdagangan elektronik menciptakan kompleksitas baru dalam sistem perlindungan konsumen. Konsumen saat ini tidak hanya berinteraksi dengan produk fisik yang beredar di pasar domestik, tetapi juga dengan layanan digital, platform daring, serta produk lintas negara yang sulit diawasi secara konvensional. Kondisi ini menuntut adanya sistem pengawasan pasar yang lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan lingkungan bisnis. Dalam konteks tersebut, lembaga perlindungan konsumen dituntut untuk memiliki kapasitas kelembagaan yang kuat serta didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang kompeten agar mampu mengidentifikasi potensi pelanggaran dan merespons dinamika pasar secara efektif.

Kompetensi SDM merupakan faktor kunci dalam keberhasilan organisasi (Prayoga & Kuswinarno, 2024; Alami & Fattahi, 2018), yang terlibat dalam sistem pengawasan pasar. Aparatur yang terlibat dalam pengawasan konsumen tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis dalam melakukan inspeksi atau evaluasi produk, tetapi juga kemampuan analitis dalam memahami dinamika pasar serta kemampuan komunikasi dalam memberikan edukasi kepada masyarakat. Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, kompetensi dipahami sebagai kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memungkinkan individu menjalankan tugas secara efektif dan profesional. Kompetensi tersebut menjadi fondasi bagi organisasi dalam mencapai kinerja yang optimal serta meningkatkan kualitas pelayanan publik (Salafudin et al., 2025; Yulia et al., 2025). Oleh karena itu, penguatan kompetensi SDM menjadi aspek penting dalam memperkuat sistem pengawasan pasar agar mampu melindungi konsumen secara efektif.

Dalam sistem perlindungan konsumen di Indonesia, BPKN memiliki peran strategis sebagai lembaga yang memberikan rekomendasi kebijakan kepada pemerintah serta melakukan advokasi terhadap kepentingan konsumen (Priambodo et al., 2025). Peran ini mencakup fungsi analisis kebijakan, koordinasi lintas lembaga, serta penguatan literasi konsumen di masyarakat. Selain itu, BPKN juga berperan dalam mendorong penguatan kapasitas kelembagaan yang terlibat dalam pengawasan pasar melalui pengembangan kompetensi SDM dan peningkatan koordinasi antar pemangku kepentingan. Dalam perspektif tata kelola kebijakan publik, keberadaan lembaga seperti BPKN menjadi penting untuk memastikan bahwa sistem perlindungan konsumen berjalan secara efektif dan akuntabel (Widiarty & Saragih, 2024).

Kualitas pengawasan pasar sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur yang terlibat dalam sistem perlindungan konsumen. Aparatur yang memiliki kapasitas analitis dan pemahaman regulasi yang baik cenderung lebih efektif dalam mengidentifikasi potensi pelanggaran, melakukan investigasi pasar, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang tepat. Sebaliknya, keterbatasan kompetensi dapat menyebabkan lemahnya pengawasan, sehingga meningkatkan risiko beredarnya produk yang tidak memenuhi standar keamanan atau kualitas. Kondisi tersebut tidak hanya merugikan konsumen, tetapi juga dapat menciptakan distorsi pasar dan menurunkan

kepercayaan publik terhadap sistem perlindungan konsumen.

Selain aspek kapasitas teknis, penguatan kompetensi SDM juga berkaitan erat dengan upaya meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga perlindungan konsumen. Kepercayaan masyarakat terhadap institusi pengawasan sangat dipengaruhi oleh profesionalisme aparatur dalam menjalankan tugasnya. Aparatur yang memiliki integritas, kompetensi, serta kemampuan komunikasi yang baik akan mampu meningkatkan efektivitas pengawasan sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem perlindungan konsumen. Dalam perspektif tata kelola publik modern, peningkatan kompetensi aparatur menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat legitimasi institusi pemerintah.

Meskipun berbagai kajian telah membahas perlindungan konsumen dari perspektif regulasi dan kebijakan, kajian yang secara khusus menyoroti penguatan kompetensi SDM dalam sistem pengawasan pasar masih relatif terbatas, terutama dalam konteks peran Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Padahal, penguatan kapasitas SDM merupakan elemen penting dalam memastikan efektivitas implementasi kebijakan perlindungan konsumen di tingkat operasional. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk menganalisis kondisi, tantangan, serta strategi penguatan kompetensi SDM dalam sistem pengawasan pasar oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan literatur mengenai perlindungan konsumen sekaligus memberikan rekomendasi kebijakan bagi penguatan kapasitas kelembagaan dalam sistem pengawasan pasar di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur untuk menganalisis penguatan kompetensi SDM dalam sistem pengawasan pasar oleh BPKN. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena kebijakan, dinamika kelembagaan, serta praktik pengawasan pasar yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menelaah berbagai konsep, teori, serta temuan empiris yang relevan dengan penguatan kompetensi SDM dalam sistem perlindungan konsumen. Studi literatur dilakukan dengan meninjau

berbagai sumber akademik yang meliputi artikel jurnal ilmiah, buku referensi, laporan organisasi internasional, serta dokumen kebijakan terkait perlindungan konsumen dan pengembangan kompetensi aparatur. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola pemikiran, kerangka konseptual, dan perkembangan kajian yang berkaitan dengan pengawasan pasar dan kapasitas kelembagaan. Dalam penelitian kebijakan publik, studi literatur sering digunakan untuk memahami fenomena sosial secara komprehensif serta mengembangkan sintesis konseptual yang dapat memperkaya analisis akademik (Creswell & Creswell, 2018; Snyder, 2019; Sambodo et al., 2024).

Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran sistematis terhadap berbagai basis data ilmiah seperti *Google Scholar*, *Scopus*, serta publikasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, pengawasan pasar, dan manajemen SDM. Kriteria pemilihan literatur didasarkan pada relevansi topik, kualitas publikasi ilmiah, serta kontribusi konseptual terhadap kajian perlindungan konsumen dan pengembangan kompetensi aparatur. Literatur yang dipilih kemudian dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik untuk mengidentifikasi isu-isu utama yang berkaitan dengan kondisi, tantangan, serta strategi penguatan kompetensi SDM dalam sistem pengawasan pasar. Analisis tematik dilakukan melalui proses kategorisasi konsep, pengelompokan temuan penelitian, serta sintesis argumentasi yang berkembang dalam literatur akademik. Metode ini memungkinkan peneliti menyusun kerangka analisis yang sistematis serta menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai peran kompetensi SDM dalam meningkatkan efektivitas sistem perlindungan konsumen. Pendekatan analisis literatur semacam ini juga banyak digunakan dalam penelitian kebijakan dan manajemen publik untuk menghasilkan sintesis ilmiah yang berbasis bukti (Booth, 2016; Booth et al., 2016; Denyer & Tranfield, 2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengawasan pasar merupakan komponen fundamental dalam sistem perlindungan konsumen karena berfungsi memastikan bahwa barang dan jasa yang beredar memenuhi standar keamanan, kualitas, serta kejujuran informasi bagi Masyarakat (Widiarty & Saragih, 2024; Syahrain et al., 2025). Dalam perspektif ekonomi kelembagaan, pengawasan pasar berperan menjaga keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan hak konsumen agar tercipta mekanisme pasar yang adil dan transparan. Tanpa

sistem pengawasan yang efektif, pasar berpotensi mengalami kegagalan (*market failure*) akibat informasi yang asimetris antara produsen dan konsumen. (Roesnia et al., 2025) Oleh karena itu, negara memiliki tanggung jawab untuk memastikan adanya mekanisme pengawasan yang mampu melindungi konsumen dari praktik perdagangan yang tidak adil.

Kompetensi SDM dalam sistem pengawasan pasar mencakup berbagai dimensi yang saling berkaitan. Aparatur yang terlibat dalam pengawasan tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis dalam melakukan pengelolaan administrasi dan keuangan, pelaksanaan penelitian serta pengkajian dan pengembangan, penanganan pengaduan, pelayanan informasi, serta penguatan kerja sama internasional (Permana & Dewi, 2017). Dalam perspektif manajemen SDM, kompetensi dipahami sebagai integrasi antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang memungkinkan individu menjalankan tugas secara efektif dalam organisasi (Rakasiwi et al., 2025; Sari et al., 2023). Kompetensi tersebut menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas kinerja lembaga publik, terutama dalam konteks pelayanan dan pengawasan terhadap aktivitas ekonomi masyarakat. Aparatur dengan kompetensi tinggi mampu beradaptasi terhadap perubahan teknologi dan struktur kerja, serta meningkatkan kinerja secara optimal. (Kusuma, 2024; Sumendap et al., 2015).

Perlindungan konsumen menuntut kompetensi SDM aparatur dalam meningkatkan kesadaran konsumen, pengawasan pasar, serta mendorong tanggung jawab pelaku usaha (Tatianna & Putra, 2025; Hana & Bilqhis, 2025). Penguatan kompetensi SDM dalam sistem perlindungan konsumen mulai mendapatkan perhatian yang lebih serius. Kegiatan peningkatan kapasitas juga diarahkan untuk memperkuat koordinasi antar lembaga yang terlibat dalam pengawasan pasar sehingga tercipta sinergi kelembagaan yang lebih efektif dalam melindungi konsumen.

Penguatan kompetensi SDM merupakan salah satu faktor strategis dalam meningkatkan efektivitas sistem pengawasan pasar dalam perlindungan konsumen (OJK, 2017). Pengawasan pasar yang efektif membutuhkan aparatur yang memiliki pemahaman komprehensif terhadap regulasi, mekanisme pasar, serta dinamika hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam perspektif tata kelola pasar modern, perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada kapasitas institusi dan kualitas SDM yang menjalankan fungsi pengawasan tersebut. Efektivitas perlindungan konsumen sangat bergantung pada

kapasitas lembaga pengawas dalam memahami dinamika perkembangan pasar serta kemampuan aparatur dalam melakukan analisis risiko terhadap produk dan jasa yang beredar di masyarakat (OECD, 2018; UNCTAD, 2017). Dengan demikian, penguatan kompetensi SDM dalam lembaga pengawas merupakan fondasi penting dalam membangun sistem perlindungan konsumen yang adaptif dan responsif terhadap dinamika perkembangan pasar dan perubahan lingkungan ekonomi (OECD, 2018; UNCTAD, 2016; Geraci et al., 2023).

Dalam konteks Indonesia, pengawasan pasar dilakukan melalui koordinasi berbagai lembaga yang memiliki kewenangan dalam perlindungan konsumen, termasuk BPKN (Pantouw, 2016; Priambodo et al., 2025); Shidarta, 2006). Lembaga ini memiliki peran strategis dalam memberikan rekomendasi kebijakan kepada pemerintah serta memperkuat advokasi perlindungan konsumen di Masyarakat (Maulidia et al., 2022; Shofie, 2013). Keberhasilan peran tersebut sangat bergantung pada kemampuan aparatur dalam melakukan analisis kebijakan, mengelola informasi pasar, serta memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen secara efektif. Keberadaan lembaga perlindungan konsumen yang didukung oleh SDM yang kompeten sangat menentukan efektivitas pengawasan pasar serta keberhasilan implementasi kebijakan perlindungan konsumen dalam menjamin hak-hak konsumen (Pantouw, 2016; Lestari et al., 2021; Rahman, 2018).

Penguatan kompetensi SDM merupakan faktor penting dalam meningkatkan kapasitas organisasi dalam menghadapi dinamika lingkungan ekonomi yang semakin kompleks (Fitriah et al., 2024; Sriyani & Ardiyani, 2025). Dalam konteks tata kelola modern, organisasi publik maupun privat membutuhkan aparatur yang tidak hanya memahami prosedur kerja, tetapi juga mampu menganalisis perubahan lingkungan strategis secara cepat dan tepat. Kompetensi SDM mencakup kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang memungkinkan individu menjalankan tugas secara efektif serta memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi (Purnama et al., 2024; Salafudin et al., 2025). Dalam era globalisasi dan integrasi ekonomi, kompleksitas hubungan antara pelaku usaha, konsumen, dan regulator semakin meningkat sehingga menuntut aparatur yang memiliki kemampuan analitis dan pemahaman terhadap dinamika pasar serta kebijakan publik yang terus berkembang (Wisnu & Fatkhuri, 2026; OECD, 2018; UNCTAD, 2016).

Selain kemampuan analitis, kompetensi SDM juga mencakup kemampuan teknis dalam memahami mekanisme operasional organisasi serta prosedur pengawasan yang sesuai dengan standar regulasi yang berlaku. Aparatur yang memiliki kompetensi teknis yang baik akan lebih mampu menjalankan fungsi monitoring, evaluasi, serta pengambilan keputusan secara efektif dalam menghadapi berbagai persoalan yang muncul dalam praktik organisasi. Penelitian dalam bidang manajemen SDM menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi individu memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan kinerja organisasi serta kualitas pelayanan publik (Azzahra et al., 2025; Maryen et al., 2025). Dalam sektor publik, kompetensi aparatur menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan serta efektivitas implementasi kebijakan yang berdampak langsung terhadap Masyarakat (Mahmuda et al., 2022).

Dalam perspektif manajemen organisasi modern, kompetensi SDM tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga dengan integritas, etika profesional, serta budaya kerja yang mendukung kinerja organisasi (Aji & Mala, 2024; Wajdi et al., 2025). Aparatur yang memiliki integritas dan profesionalisme yang tinggi akan mampu menjalankan tugas secara objektif serta menghindari berbagai potensi konflik kepentingan dalam pelaksanaan tugasnya (Komaruddin et al., 2019; Henriyani, 2021). Selain itu, pengembangan kompetensi SDM juga berkaitan erat dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Mahmud & Halim, 2026). Studi menunjukkan bahwa organisasi yang mampu mengembangkan kompetensi aparatur secara berkelanjutan cenderung memiliki kinerja yang lebih baik serta mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan kebijakan dan ekonomi (Salafudin et al., 2025; Tukat, 2025). Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan kompetensi SDM melalui pelatihan, pendidikan, serta sistem pembelajaran organisasi menjadi strategi penting dalam meningkatkan efektivitas kinerja organisasi di era ekonomi modern.

Berdasarkan hasil analisis literatur dengan pendekatan tematik, kondisi pengawasan pasar di Indonesia menunjukkan bahwa kerangka regulasi relatif memadai, namun implementasi masih menghadapi kendala pada kapasitas SDM dan koordinasi kelembagaan. Studi juga mengindikasikan adanya kesenjangan antara desain kebijakan dan praktik di lapangan, terutama dalam kemampuan analitis aparatur dan pemanfaatan teknologi digital untuk pengawasan berbasis data. Pengembangan

kompetensi SDM masih cenderung parsial dan belum terintegrasi secara sistemik, sehingga belum sepenuhnya mampu menjawab kompleksitas dinamika pasar modern. Selain itu, temuan literatur menunjukkan bahwa penguatan kompetensi SDM telah menjadi agenda strategis, namun implementasinya masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya, disparitas kapasitas antar lembaga, serta lemahnya sistem pembelajaran organisasi. Koordinasi antarlembaga juga belum optimal akibat tumpang tindih kewenangan dan kurangnya integrasi sistem informasi.

KESIMPULAN

Penguatan kompetensi SDM merupakan faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas sistem pengawasan pasar dan perlindungan konsumen. Pengawasan pasar yang efektif tidak hanya bergantung pada regulasi yang kuat, tetapi juga pada kapasitas aparatur yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional dalam menjalankan tugas pengawasan. Aparatur yang kompeten mampu memahami dinamika hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, melakukan analisis terhadap risiko produk dan jasa yang beredar, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang berbasis bukti. Dalam konteks ini, kompetensi SDM mencakup kemampuan analitis, teknis, serta pemahaman terhadap perkembangan regulasi dan dinamika pasar yang terus berubah. Selain itu, koordinasi kelembagaan antara berbagai institusi perlindungan konsumen juga menjadi elemen penting dalam memperkuat sistem pengawasan pasar agar dapat berjalan secara efektif dan mampu menjamin perlindungan terhadap hak-hak konsumen secara optimal.

Di sisi lain, penguatan kompetensi SDM juga berkaitan erat dengan peningkatan kualitas pelayanan publik serta kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan ekonomi dan teknologi. Aparatur yang memiliki integritas, etika profesional, dan kompetensi digital yang memadai akan lebih mampu menjalankan fungsi pengawasan secara objektif serta mendorong terciptanya praktik perdagangan yang transparan dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi aparatur perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan, pendidikan, serta penguatan sistem pembelajaran organisasi. Investasi dalam pengembangan kapasitas SDM tidak hanya meningkatkan kinerja organisasi, tetapi juga memperkuat legitimasi institusi pemerintah dalam melindungi konsumen di tengah dinamika ekonomi

modern dan transformasi digital yang semakin kompleks. Disarankan agar BPKN melakukan penguatan kompetensi aparatur yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada kapasitas analitis, integritas, serta adaptasi terhadap transformasi digital guna meningkatkan efektivitas pengawasan pasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, G. S., & Mala, I. K. (2024). Meningkatkan kualitas SDM untuk mencapai keunggulan kompetitif perusahaan di era digital: Tren, inovasi, dan tantangan. *JUMEK: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 2(3), 1–17. <https://doi.org/10.59024/jumek.v2i3.357>
- Alami, R., & Fattahi, M. (2018). The importance of human resources in management development: A literature review. *GPH – Journal of Applied Management Science*, 1(1). <https://doi.org/10.53555/ams.v4i3.1912>
- Azzahra, C. N., Hapsari, A. T., Kamal, A. M., Arzety, D., Aulia, Z., Azkia, N. N., & Anwar, M. K. (2025). Kompetensi aparatur sipil negara dan kinerja pelayanan publik: Analisis kritis terhadap hubungan antara kualitas sumber daya manusia dan kepuasan masyarakat. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, 4(1), 1404–1414. <https://ojs.smkmerahputih.com/index.php/jimu/article/view/1529>
- Booth, A. (2016). Searching for Qualitative Research for Inclusion in Systematic Reviews: A Structured Methodological Review. *Systematic Reviews*, 5, Article No.: 74. <https://doi.org/10.1186/s13643-016-0249-x>
- Booth, A., Sutton, A., & Papaioannou, D. (2016). *Systematic approaches to a successful literature review* (2nd ed.). SAGE Publications. https://www.researchgate.net/publication/235930866_Systematic_Approaches_to_a_Successful_Literature_Review
- Cahya, A. N., & Sudiro, A. A. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen (Studi kasus informasi flash sale menyedatkan bagi konsumen). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi (Review of Economics and Business / UNES Review)*, 6(3). <https://doi.org/10.31933/unessrev.v6i3.1694>
- Creswell, J.W. and Creswell, J.D. (2018) *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage, Los Angeles.
- Denyer, D. and Tranfield, D. (2009) Producing a Systematic Review. In: Buchanan; D. and Bryman, A., Eds., *The Sage Handbook of Organizational Research Methods*, Sage, London, 671-689.
- Fitriah, Y., Ramadhaniah, N. L., Ghofur, D. F., Putri, Z. D. D., & Setianingrum, N. (2024). Strategi dalam menghadapi tantangan kompetensi sumber daya manusia di era digital. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(10), 89–94. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i10.960>
- Geraci, M., Carletti, G., Gasperini, M., Truc, M., & Hassan, E. (2023). *Market surveillance for effective consumer protection in the EU*. European Parliament. <https://doi.org/10.2861/594723>
- Hana, U. A., & Bilqhis, P. F. (2025). Peran lembaga perlindungan konsumen dalam menjamin hak-hak konsumen di Indonesia. *Jurnal BANSI (Bisnis, Manajemen dan Akuntansi)*, 5(1). <https://doi.org/10.58794/bns.v5i1.1448>
- Henriyani, E. (2021). Penguatan etika dan integritas aparatur dalam mencegah penyakit birokrasi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(3). <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/6694>
- Kamaruddin, Rustam, A., & Asmara, C. J. (2019). *Etika birokrasi Indonesia*. Rajawali Pers. <https://repository.uin-suska.ac.id/53077/1/Etika%20Birokrasi%20Indonesia.pdf>
- Kusuma, H. A. (2024). Hubungan peningkatan kompetensi aparatur sipil negara dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 6(2). <https://doi.org/10.32834/jsda.v6i2.835>
- Lestari, M. A., Meliala, D., Anudiwanti, P., & Amalina, N. (2021). Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam upaya proteksi hak konsumen di ranah siber. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 2(4). <https://doi.org/10.56370/jhlgl.v2i4.48>
- Mahera, R. M., & Suryadi, N. (2025). Transformasi mekanisme pasar dalam ekonomi berbasis teknologi digital. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(11), 333–338. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15564449>
- Mahmud, M., & Halim, A. (2026). Tantangan sistemik kompetensi SDM dan implementasi talent management terhadap employee engagement di BPJS Ketenagakerjaan Mamuju, Sulawesi Barat. *JIMAKUN: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Nusantara*, 2(1). <https://doi.org/10.70134/jimakun.v2i1.1197>

- Mahmuda, D., Saputra, R., & Nurrahman, A. (2022). Kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. *Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik (JPKP)*, 4(1), 18–36. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i1.2418>
- Marsha, A., Nur, N., & Azmi, A. (2025). Perlindungan konsumen bagi warga negara asing di Indonesia (Analisis yuridis dan sosiologis). *Majelis: Jurnal Hukum Indonesia*, 2(4), 169–182. <https://doi.org/10.62383/majelis.v2i4.1251>
- Maryen, A., Clan, E., & Watory, I. (2025). Pengaruh kompetensi dan kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Distrik Sorong Utara. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 5(1), 7158–7170. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.18515>
- Masri, E., Handayani, O., Dhianty, R., & Wahyuni, S. (2023). *Buku ajar hukum perlindungan konsumen*. CV. Jakad Media Publishing. <https://jakad.id/>
- Maulidia, R., Sutopo, U., & Ningrum, G. P. (2022). *Transformasi dan sinergi lembaga perlindungan konsumen dan perguruan tinggi*. Q-Media. <https://repository.iainponorogo.ac.id/1405/1/combined.pdf>
- Pantouw, M. P. (2016). Peran dan fungsi lembaga pengawasan dalam tanggung jawab pelaku usaha menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. *Lex Crimen*, 5(6). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexcrimen/article/view/13475>
- Permana, I. K. B. T., & Dewi, A. A. I. A. A. (2017). Tugas-tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional. *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum*, 5(1). <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/19100/>
- Priambodo, R., Raihani, S. R., & Wahyudi, S. T. (2025). Rekonstruksi penyelesaian sengketa konsumen melalui penguatan kelembagaan perlindungan konsumen sebagai perwujudan bela negara. *Media Hukum Indonesia*, 4(1), 708–721. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17919120>
- Prayoga, O. W., & Kuswinarno, M. (2024). Pentingnya manajemen diri dalam pengembangan sumber daya manusia: Kunci kesuksesan organisasi. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(10). <https://jurnal.mediaakademik.com/index.php/jma/article/download/847/760/2492>
- Purnama, A., Bintang, N. D., Pratiwi, T., Al-Fatih, M., Winata, C., & Aswaruddin, A. (2024). Kompetensi dan employability dalam peningkatan kinerja karyawan. *JURMA: Jurnal Riset Manajemen*, 2(1), 224–234. <https://doi.org/10.54066/jurma.v2i1.1384>
- OECD. (2018). Consumer protection enforcement in a global digital marketplace (OECD Digital Economy Papers No. 266). Organisation for Economic Co-operation and Development. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f041eead-en>
- OJK. (2017). Strategi perlindungan konsumen keuangan tahun 2013–2027. Otoritas Jasa Keuangan. <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Strategi-Perlindungan-Konsumen-Kuangan-Tahun-2013-2027/Strategi%20Perlindungan%20Konsumen%20Keuangan%20%28SPKK%29.pdf>
- Rahman, A. (2018). Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang. *Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1), 21–42.. <https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/ajudikasi/article/download/573/pdf>
- Rakasiwi, G. R., Bandawaty, E., Sunaryo, S., & Waskito, M. (2025). Keterkaitan diklat, budaya organisasi, dan integritas terhadap kinerja pegawai dengan kompetensi sebagai variabel mediasi (Studi kasus pada Badan Nasional Penanggulangan Terorisme). *JEMBA: Journal of Economics, Management, Business, and Accounting*, 5(2), 168–192. <https://doi.org/10.34010/jemba.v5i2.18467>
- Ridha, I., Rahmi, Y., Sofian, W. R., Nurjanah, N., Rinarti, R., Maghfirah, Y., Hidayat, M. F., Hulu, R. W., Lestari, P., Ramadani, V. P., Simanjuntak, N. F., & Al Muhyi, S. H. (2025). Implementasi perlindungan konsumen oleh lembaga perlindungan konsumen untuk menegakkan hak-hak konsumen di Indonesia. *Pediaqu: Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, 4(2). <https://publisherqu.com/index.php/pediaqu/article/view/1923>
- Roesnia, O. A., Zahra, T. A., Hariyadi, A. G., Puspa, P. C., & Bella, B. C. (2025). Hak dan perlindungan konsumen pada produk asuransi jiwa: Perspektif regulasi dan praktik di Indonesia. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik*

- dan Negara, 2(2), 176–185. <https://doi.org/10.62383/hukum.v2i2.250>
- Salafudin, A. H., Sumiati, S., & Suharto, S. (2025). Optimalisasi kompetensi dan pemberdayaan ASN untuk produktivitas melalui pengembangan karir di BKPP Semarang. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 5(3), 59–76. <https://doi.org/10.51903/jupea.v5i3.5011>
- Saputra, D., & Widanun, W. (2025). Perlindungan konsumen terhadap produk palsu berdasarkan UU perlindungan konsumen. *JUKAHU: Jurnal Kajian Hukum*, 1(1), 1–8. <https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/jukah/article/view/46>
- Sari, C. F., Assajad, I. M., & Ansori, M. I. (2023). Kompetensi individu (*individual competence*). *Jurnal Ilmiah dan Karya Mahasiswa*, 1(4), 201–214. <https://doi.org/10.54066/jikma-itb.v1i3.467>
- Shidarta. (2006). Pemetaan kelembagaan perlindungan konsumen. *Jurnal Hukum Pro Justitia*, 24(1). <https://media.neliti.com/media/publications/13116-ID-pemetaan-kelembagaan-perlindungan-konsumen.pdf>
- Shofie, Y. (2013). Optimalisasi peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen di tengah terjadinya disharmonisasi pengaturan. *ADIL: Jurnal Hukum*, 4(1), 49–85. <https://doi.org/10.33476/ajl.v4i1.28>
- Srijani, N., & Ardiyani, M. (2025). Peningkatan kompetensi sumber daya manusia pelaku UMKM untuk memperkuat daya saing pada era lingkungan bisnis yang dinamis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(1), 2032–2037. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/24570>
- Sumbodo, Y. P., Marzuki, M., Yudhantara, S. M., & Widiastuti, W. (2024). *Metode penelitian: Panduan lengkap untuk penelitian kuantitatif, kualitatif dan campuran*. Media Penerbit Indonesia. <http://repository.mediapenerbitindonesia.com/433/1/%28%2BISBN%29K%20205%20-%20Metode%20Penelitian.pdf>
- Sasmita, N., & Suryadi, N. (2025). Dampak transformasi digital terhadap struktur pasar di era globalisasi: Perspektif ekonomi Islam. *Edusola: Journal of Education, Sociology and Law*, 1(2). <https://publisherqu.com/index.php/edusola/article/view/2324>
- 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>
- Sumendap, J., Mandey, J., & Mambo, R. (2015). Pentingnya kompetensi kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil di Biro Umum dan Keuangan Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(32).. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/9900>
- Syahrain, I., Mohede, N., & Muaja, H. S. (2025). Perlindungan hukum dalam mengatur layanan servis handphone (HP) yang menggunakan suku cadang palsu. *Lex Crimen*, 14(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexcrimen/article/view/64648>
- Tatianna, J., & Putra, M. A. P. (2025). Produk tidak sesuai di marketplace: Tanggung jawab pelaku usaha dan peran lembaga perlindungan konsumen. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(1). <https://jurnal.mediaakademik.com/index.php/jma/article/download/1464/1297>
- Tukat, A. K. T. (2025). *Analisis kompetensi aparatur sipil negara dalam digitalisasi pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah (Skripsi)*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. http://eprints.ipdn.ac.id/20254/1/32.0713_Rep ository.pdf
- UNCAD (2016). United Nations guidelines for consumer protection. United Nations Conference on Trade and Development. United Nations. https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_en.pdf
- UNCTAD. (2017). Guidelines on consumer protection: Agency structure and enforcement. United Nations Conference on Trade and Development. https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2017d4_en.pdf
- Wajdi, R. T. N. A., Chamariyah, C., & Subijanto, S. (2025). Pengaruh kualitas SDM dan disiplin terhadap kinerja pegawai dengan profesionalisme kerja sebagai variabel mediasi dan faktor eksternal sebagai moderasi (Studi kasus pada Kantor Kecamatan Kanganan Kabupaten Sumenep). *Public Service and*

Governance Journal, 6(2), 751–769.
<https://doi.org/10.56444/psgj.v6i2.4821>

Wicaksono, D., Setyawan, F., & Adiwibowo, Y. (2025). Perlindungan konsumen terhadap produksi dan peredaran barang yang tidak memenuhi standar. *Simbur Cahaya*, 32(2).
<https://doi.org/10.28946/sc.v32i2.5124>

Widiarty, W. S., & Saragih, R. V. (2024). *Hukum perlindungan konsumen di era globalisasi*. Publika Global Media.
<http://repository.uki.ac.id/16699/1/HukumPerlindunganKonsumenDiEraGlobalisasiISBN.pdf>

Wisnu, W., & Fatkhuri, F. (2026). Dinamika pelayanan pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah dan Perdagangan di Kabupaten Tegal. *Jurnal Kendali Akuntansi*, 4(1), 78–94.
<https://doi.org/10.59581/jka-widyakarya.v4i1.6036>

Yulia, N. E., Irawan, A., & Fachril, F. (2025). Pengaruh kompetensi, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dengan pengalaman kerja sebagai pemoderasi. *Advances in Management & Financial Reporting*, 3(3).
<https://doi.org/10.60079/amfr.v3i3.564>