



## **GERAKAN KONSUMEN CERDAS GENERASI Z: PENGUATAN LITERASI PERLINDUNGAN KONSUMEN MELALUI PROGRAM EDUKASI BERSAMA BPSK KEDIRI**

**Poniran Yudho Leksono<sup>1\*</sup>, Sigit Ratnanto<sup>2</sup>, Badrus Zaman<sup>3</sup>,  
Rony Kurniawan<sup>4</sup>, Herry Purnomo<sup>5</sup>, Krisna Jati Kusuma Dewandaru<sup>6</sup>**

<sup>\*1</sup>Universitas Nusantara PGRI Kediri

[Poniranyudho@unpkediri.ac.id](mailto:Poniranyudho@unpkediri.ac.id)

<sup>2</sup>Universitas Nusantara PGRI Kediri

[sgt.ratnanto@gmail.com](mailto:sgt.ratnanto@gmail.com)

<sup>3</sup>Universitas Nusantara PGRI Kediri

[badrus@gmail.com](mailto:badrus@gmail.com)

<sup>4</sup>Universitas Nusantara PGRI Kediri

[ronykurniawan@unpkediri.ac.id](mailto:ronykurniawan@unpkediri.ac.id)

<sup>5</sup>Universitas Nusantara PGRI Kediri

[herypurnomo@unpkediri.ac.id](mailto:herypurnomo@unpkediri.ac.id)

<sup>6</sup>Universitas Nusantara PGRI Kediri

[Jatikrisna3@gmail.com](mailto:Jatikrisna3@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Perkembangan ekonomi digital telah mengubah pola konsumsi masyarakat, khususnya Generasi Z yang aktif memanfaatkan marketplace, dompet digital, media sosial, dan berbagai platform transaksi daring. Namun, tingginya aktivitas transaksi digital belum sepenuhnya diimbangi dengan pemahaman yang memadai mengenai hak dan kewajiban konsumen, sehingga meningkatkan risiko penipuan online, penyalahgunaan data pribadi, serta sengketa konsumen. Berdasarkan observasi awal bersama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri, masih ditemukan rendahnya literasi perlindungan konsumen di kalangan mahasiswa, terutama terkait hak konsumen, mekanisme pengaduan, dan fungsi BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan literasi perlindungan konsumen dan kesadaran hukum mahasiswa melalui program edukasi “Gerakan Konsumen Cerdas Generasi Z”. Kegiatan dilaksanakan melalui penyuluhan hukum, diskusi interaktif, studi kasus, simulasi pengaduan sengketa konsumen, serta evaluasi menggunakan pre-test dan post-test. Peserta kegiatan berjumlah 50 mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pemahaman peserta mengenai hak dan kewajiban konsumen, perlindungan data pribadi, risiko transaksi digital, serta mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK. Nilai rata-rata peserta meningkat dari 59,3% menjadi 88,7%. Program ini terbukti efektif dalam meningkatkan literasi perlindungan konsumen dan membentuk mahasiswa sebagai konsumen digital yang cerdas, kritis, dan bertanggung jawab.

**Kata kunci:** Literasi Konsumen, Generasi Z, Perlindungan Konsumen, BPSK, Transaksi Digital.

## ABSTRACT

*The development of the digital economy has changed people's consumption patterns, especially Generation Z who actively use marketplaces, digital wallets, social media, and various online transaction platforms. However, the high level of digital transaction activity has not been fully balanced with an adequate understanding of consumer rights and obligations, increasing the risk of online fraud, misuse of personal data, and consumer disputes. Based on initial observations with the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) of Kediri City, it is still found that there is still low consumer protection literacy among students, especially related to consumer rights, complaint mechanisms, and the function of BPSK as a dispute resolution institution outside of court. This community service activity aims to increase consumer protection literacy and student legal awareness through the educational program "Generation Z Smart Consumer Movement". The activity was carried out through legal counseling, interactive discussions, case studies, simulation of consumer dispute complaints, and evaluation using pre-test and post-test. The participants of the activity amounted to 50 students of the Management Study Program, Universitas Nusantara PGRI Kediri. The results of the evaluation showed an increase in participants' understanding of consumer rights and obligations, personal data protection, digital transaction risks, and dispute resolution mechanisms through BPSK. The average score of participants increased from 59.3% to 88.7%. This program has proven to be effective in improving consumer protection literacy and shaping students as smart, critical, and responsible digital consumers.*

**Keywords:** *Consumer Literacy, Generation Z, Consumer Protection, BPSK, Digital Transactions*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam aktivitas ekonomi masyarakat Indonesia. Digitalisasi telah mengubah pola transaksi konvensional menjadi transaksi berbasis elektronik melalui marketplace, media sosial, dompet digital (*e-wallet*), *mobile banking*, serta berbagai platform perdagangan digital lainnya. Perubahan tersebut memberikan berbagai kemudahan bagi konsumen, seperti efisiensi waktu, kemudahan akses informasi, serta fleksibilitas dalam melakukan transaksi tanpa batas ruang dan waktu (Rinjani et al., 2024).

Kelompok masyarakat yang paling aktif memanfaatkan teknologi digital adalah Generasi Z. Generasi ini dikenal sebagai *digital native* karena tumbuh dan berkembang bersamaan dengan kemajuan internet, media sosial, *smartphone*, dan teknologi digital lainnya. Karakteristik tersebut menjadikan Generasi Z sebagai pengguna utama layanan digital sekaligus pasar potensial dalam ekosistem ekonomi digital Indonesia (Alruthaya et al., 2021).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *e-wallet*, *mobile banking*, *marketplace*, dan layanan *financial technology* (*fintech*) pada Generasi Z terus mengalami peningkatan. Kemudahan transaksi digital mendorong perubahan perilaku konsumsi yang semakin cepat, praktis, dan berbasis teknologi. Namun demikian, tingginya intensitas

penggunaan layanan digital tidak selalu diimbangi dengan tingkat literasi keuangan dan literasi digital yang memadai (Rahayu, 2022).

Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan kerentanan Generasi Z terhadap berbagai resiko transaksi digital seperti penipuan online, pencurian identitas, penyalahgunaan data pribadi, iklan menyesatkan, maupun sengketa transaksi elektronik (Maghfiroh & Sasongko, 2025). Rendahnya pemahaman mengenai hak dan kewajiban konsumen menyebabkan konsumen sering kali tidak mengetahui langkah hukum yang dapat ditempuh ketika mengalami kerugian akibat transaksi digital (Hariyani & Prasetyo, 2024).

Literasi konsumen menjadi faktor penting dalam membentuk perilaku konsumsi yang sehat dan bertanggung jawab. Literasi keuangan dan literasi digital berperan dalam meningkatkan kemampuan individu untuk mengambil keputusan konsumsi secara rasional dan terhindar dari berbagai resiko transaksi elektronik (Rumbik et al., 2024). Konsumen yang memiliki tingkat literasi yang baik cenderung lebih kritis dalam menilai produk, memahami hak-haknya, serta mampu mengelola resiko dalam transaksi digital (Rahayu, 2022).

Fenomena konsumtif yang dipengaruhi media sosial, tren digital, serta *Fear of Missing Out* (FOMO) turut memperbesar risiko kerugian konsumen pada kelompok usia muda. Berbagai promosi melalui influencer, *live shopping*, *flash sale*, dan iklan digital sering kali mendorong konsumen melakukan pembelian secara impulsif tanpa mempertimbangkan aspek keamanan, legalitas, maupun kebutuhan aktual (Hariyani & Prasetyo, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan literasi konsumen menjadi kebutuhan yang semakin penting di era ekonomi digital.

Dalam perspektif hukum, perlindungan konsumen di Indonesia diatur melalui berbagai regulasi yang bertujuan memberikan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Dasar hukum utama perlindungan konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha (Republik Indonesia, 1999). Selain itu, transaksi elektronik juga diatur melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 (Republik Indonesia, 2024).

Perlindungan terhadap data pribadi konsumen semakin diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi yang mengatur hak

Konsumen serta kewajiban dalam menjaga keamanan informasi pribadi masyarakat (Republik Indonesia, 2022). Di samping itu, penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 sebagai instrumen pengawasan terhadap aktivitas perdagangan digital (Republik Indonesia, 2019; Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, 2023).

Sebagai implementasi dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, dan arbitrase secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan (Republik Indonesia, 1999). Kehadiran BPSK diharapkan mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap penyelesaian sengketa tanpa harus menempuh proses litigasi di pengadilan.

**Tabel 1. Jenis Sengketa Konsumen yang Banyak Dilaporkan di Jawa Timur**

| No | Jenis Sengketa                         |
|----|----------------------------------------|
| 1  | Penipuan transaksi online              |
| 2  | Barang tidak sesuai spesifikasi        |
| 3  | Penyalahgunaan data pribadi            |
| 4  | Pembobolan rekening                    |
| 5  | Cyber crime                            |
| 6  | Masalah penagihan pinjaman online      |
| 7  | Kegagalan transaksi pembayaran digital |
| 8  | Sengketa layanan perbankan             |
| 9  | Wanprestasi pelaku usaha digital       |
| 10 | Iklan menyesatkan                      |

Sumber: OJK Jawa Timur dan BPKN RI.

Meskipun demikian, berbagai laporan menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa masih relatif rendah. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) mencatat bahwa sepanjang tahun 2025 terdapat 56.620 pengaduan konsumen dengan nilai potensi kerugian mencapai lebih dari Rp424 miliar. Sebagian besar pengaduan berasal dari sektor perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*) dan layanan digital lainnya (BPKN, 2024a).

**Tabel 2. Data Pengaduan Konsumen di Jawa Timur Tahun 2023–2024**

| No | Tahun         | Lembaga        | Jumlah Pengaduan | Karakteristik Dominan                                                 | Kasus | Sumber    |
|----|---------------|----------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------|-----------|
| 1  | 2023          | OJK Jawa Timur | 3.830 pengaduan  | Perbankan, fintech, penagihan, penipuan digital                       |       | OJK Jatim |
| 2  | 2024          | OJK Jawa Timur | 678 pengaduan    | Perbankan, fraud, penyalahgunaan data pribadi, Penagihan, cyber crime |       | OJK Jatim |
| 3  | 2025          | OJK Jawa Timur | 951 pengaduan    | Slik, Restrukturisasi, Perbankan                                      |       | OJK Jatim |
| 4  | 2025 Nasional | BPKN RI        | 56.620 pengaduan | E-commerce, PMSE, jasa keuangan digital, Finjol                       |       | BPKN RI   |

Berdasarkan hasil koordinasi dan observasi awal bersama BPSK Kota Kediri, ditemukan beberapa permasalahan utama yang dihadapi Generasi Z, yaitu rendahnya literasi perlindungan konsumen digital, minimnya pemahaman mengenai hak dan kewajiban konsumen, kurangnya pengetahuan tentang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, rendahnya kesadaran terhadap perlindungan data pribadi, serta belum optimalnya pemanfaatan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (Data Observasi BPSK Kota Kediri, 2025).

**Tabel 3. Permasalahan Konsumen yang Ditemukan Berdasarkan Koordinasi dengan BPSK Kota Kediri**

| No | Permasalahan                                                            |
|----|-------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Rendahnya literasi perlindungan konsumen digital                        |
| 2  | Kurangnya pemahaman hak dan kewajiban konsumen                          |
| 3  | Minimnya pengetahuan mekanisme pengaduan sengketa                       |
| 4  | Rendahnya kesadaran perlindungan data pribadi                           |
| 5  | Belum optimalnya pemanfaatan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa |

**Sumber:** BPSK Kota Kediri (2025).

Tujuan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah untuk meningkatkan literasi perlindungan konsumen dan kesadaran hukum mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri melalui program edukasi bersama BPSK Kota Kediri, yang mencakup pemahaman hak dan kewajiban konsumen, perlindungan data pribadi, risiko transaksi digital, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen guna mewujudkan Generasi Z sebagai konsumen digital yang cerdas, kritis, dan bertanggung jawab.

**Tabel 4. Contoh Kasus Sengketa Konsumen yang Relevan dengan BPSK dan Perlindungan Konsumen Digital**

| No | Jenis Kasus                                    | Bentuk Kerugian Konsumen    | Mekanisme Penyelesaian           |
|----|------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| 1  | Barang marketplace tidak sesuai deskripsi      | Kerugian materiil           | Mediasi BPSK                     |
| 2  | Gagal pengiriman barang e-commerce             | Kehilangan barang           | Mediasi/Konsiliasi               |
| 3  | Penyalahgunaan data pribadi konsumen           | Kebocoran data              | Pengaduan regulator dan BPSK     |
| 4  | Pinjaman online ilegal                         | Kerugian finansial          | Pengaduan OJK dan BPSK           |
| 5  | Iklan digital menyesatkan                      | Kerugian pembelian produk   | Mediasi BPSK                     |
| 6  | Transaksi e-wallet gagal namun saldo terpotong | Kerugian saldo elektronik   | Pengaduan penyelenggara dan BPSK |
| 7  | Pembatalan sepihak transaksi online            | Kerugian konsumen           | Konsiliasi BPSK                  |
| 8  | Produk elektronik tidak bergaransi resmi       | Kerugian layanan purna jual | Arbitrase BPSK                   |

### **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilaksanakan melalui program “Gerakan Konsumen Cerdas Generasi Z: Penguatan Literasi Perlindungan Konsumen melalui Program Edukasi Bersama BPSK Kota Kediri” dengan sasaran mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI (UNP) Kediri. Program ini menggunakan pendekatan partisipatif-edukatif yang menekankan keterlibatan aktif peserta dalam proses pembelajaran hukum perlindungan konsumen.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam empat tahapan, yaitu :

#### **Tahap Persiapan**

Tim PKM melakukan koordinasi dengan BPSK Kota Kediri untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi konsumen muda dalam transaksi digital. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa rendahnya literasi perlindungan konsumen, minimnya pemahaman hak dan kewajiban konsumen, serta rendahnya pengetahuan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa menjadi permasalahan utama.

#### **Tahap Pelaksanaan Edukasi**

Kegiatan edukasi dilaksanakan melalui :

- Penyuluhan hukum perlindungan konsumen,
- Edukasi perlindungan data pribadi.
- Studi kasus sengketa konsumen digital.
- Sosialisasi fungsi dan kewenangan BPSK.
- Pengenalan risiko transaksi digital.
- Simulasi pengajuan pengaduan konsumen.

Materi disampaikan oleh dosen dan narasumber dari BPSK Kota Kediri menggunakan metode ceramah interaktif, diskusi kelompok, tanya jawab, dan simulasi kasus.

### **Tahap Evaluasi**

Evaluasi dilakukan menggunakan instrumen pre-test dan post-test yang terdiri atas 20 pertanyaan mengenai:

- a. Hak konsumen.
- b. Kewajiban konsumen.
- c. Perlindungan data pribadi.
- d. Risiko transaksi digital.
- e. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.
- f. Fungsi dan kewenangan BPSK.

### **Tahap Refleksi dan Tindak Lanjut**

Peserta diberikan kesempatan menyampaikan pengalaman transaksi digital yang pernah dialami serta merumuskan langkah preventif untuk menghindari kerugian konsumen di masa mendatang.

**Tabel 5. Tahapan Pelaksanaan Program**

| No | Tahap       | Kegiatan                                        | Luaran                    |
|----|-------------|-------------------------------------------------|---------------------------|
| 1  | Persiapan   | Koordinasi dengan BPSK dan identifikasi masalah | Peta kebutuhan peserta    |
| 2  | Pelaksanaan | Penyuluhan, diskusi, simulasi                   | Peningkatan pengetahuan   |
| 3  | Evaluasi    | Pre-test dan post-test                          | Data peningkatan literasi |
| 4  | Refleksi    | Diskusi dan umpan balik                         | Rekomendasi program       |

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Profil Peserta**

Kegiatan diikuti oleh 50 mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri yang termasuk dalam kategori Generasi Z. Sebagai digital native, mahasiswa memiliki intensitas tinggi dalam penggunaan marketplace, e-wallet, mobile banking, media sosial, dan berbagai platform digital lainnya. Karakteristik tersebut menjadikan mereka kelompok yang rentan terhadap berbagai risiko transaksi elektronik, seperti penipuan online, penyalahgunaan data pribadi, dan sengketa transaksi digital (Alruthaya et al., 2021).



**Gambar 1. Sosialisasi di BPSK Kediri**

**Tabel 6. Data Kasus menunjukkan Berdasar volume aduan**

| No | Aktivitas Digital                  | Persentase |
|----|------------------------------------|------------|
| 1  | Marketplace                        | 95%        |
| 2  | E-wallet                           | 92%        |
| 3  | Mobile Banking                     | 81%        |
| 4  | Media Sosial untuk Belanja         | 88%        |
| 5  | Pernah Mengalami Masalah Transaksi | 42%        |

Temuan ini menunjukkan bahwa hampir seluruh peserta telah terlibat dalam aktivitas ekonomi digital secara aktif.

#### **Tingkat Literasi Sebelum Edukasi**

Hasil pre-test menunjukkan bahwa sebagian besar peserta belum memahami secara komprehensif hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**Tabel 7. Hasil Pre-Test**

| N0 | Aspek Pengetahuan         | Skor (%) |
|----|---------------------------|----------|
| 1  | Hak Konsumen              | 61       |
| 2  | Kewajiban Konsumen        | 58       |
| 3  | Perlindungan Data Pribadi | 54       |
| 4  | Risiko Transaksi Digital  | 63       |
| 5  | Mekanisme Pengaduan       | 55       |
| 6  | Fungsi BPSK               | 65       |
| 7  | Rata-rata                 | 59,3     |

Temuan ini sejalan dengan laporan BPKN yang menyatakan bahwa literasi konsumen di Indonesia masih menjadi tantangan utama dalam upaya meningkatkan keberdayaan konsumen.

### **Pelaksanaan Edukasi Konsumen Cerdas**

Materi pertama membahas hak dan kewajiban konsumen berdasarkan UU Perlindungan Konsumen.

Peserta diberikan pemahaman mengenai:

1. Hak memperoleh informasi yang benar.
2. Hak atas keamanan produk.
3. Hak mendapatkan ganti rugi.
4. Hak memperoleh advokasi dan penyelesaian sengketa.

Pada sesi kedua, peserta memperoleh materi mengenai perlindungan data pribadi yang saat ini menjadi isu penting dalam ekonomi digital.



**Gambar 2. Kegiatan dengan Team**

Berbagai kasus kebocoran data dan penyalahgunaan identitas digital digunakan sebagai contoh untuk meningkatkan kesadaran peserta mengenai pentingnya keamanan informasi pribadi. Perlindungan data pribadi menjadi aspek penting dalam perlindungan hak konsumen di era digital. Sesi berikutnya membahas transaksi digital dan risiko yang sering dialami konsumen muda, seperti:

1. Barang tidak sesuai deskripsi.
2. Investasi ilegal.
3. Phishing.
4. Penipuan marketplace.
5. Pinjaman online ilegal.
6. Penyalahgunaan data pribadi.

Diskusi berlangsung sangat aktif karena sebagian besar peserta pernah mengalami atau mengetahui kasus serupa melalui media sosial.

### **Simulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Kegiatan simulasi dilakukan bersama narasumber dari BPSK Kota Kediri.

Peserta dibagi menjadi beberapa kelompok dan diberikan studi kasus:

Kasus 1. Pembelian smartphone melalui marketplace dengan spesifikasi tidak sesuai.

Kasus 2. Saldo e-wallet terpotong tetapi transaksi gagal.

Kasus 3. Data pribadi konsumen digunakan untuk promosi tanpa izin.

Peserta kemudian diminta:

1. Mengidentifikasi hak konsumen yang dilanggar.
2. Menentukan pihak yang bertanggung jawab.
3. Menyusun pengaduan.
4. Mempraktikkan proses mediasi sederhana.

Simulasi menunjukkan bahwa metode pembelajaran berbasis kasus lebih efektif dibandingkan ceramah satu arah karena peserta dapat memahami penerapan hukum secara praktis.

### **Hasil Post-Test**

Setelah kegiatan edukasi selesai, dilakukan post-test.

**Tabel 8. Hasil Post-Test**

| No | Aspek Pengetahuan         | Skor (%) |
|----|---------------------------|----------|
| 1  | Hak Konsumen              | 90       |
| 2  | Kewajiban Konsumen        | 87       |
| 3  | Perlindungan Data Pribadi | 89       |
| 4  | Risiko Transaksi Digital  | 90       |
| 5  | Mekanisme Pengaduan       | 88       |
| 6  | Fungsi BPSK               | 88       |
| 7  | Rata-rata                 | 88,7     |

### **Perbandingan Pre-Test dan Post-Test**

**Tabel 9. Peningkatan Literasi Konsumen**

| No | Aspek                     | Pre-Test | Post-Test | Peningkatan |
|----|---------------------------|----------|-----------|-------------|
| 1  | Hak Konsumen              | 61       | 90        | 29          |
| 2  | Kewajiban Konsumen        | 58       | 87        | 29          |
| 3  | Perlindungan Data Pribadi | 54       | 89        | 35          |
| 4  | Risiko Transaksi Digital  | 63       | 90        | 27          |
| 5  | Mekanisme Pengaduan       | 55       | 88        | 33          |
| 6  | Fungsi BPSK               | 65       | 88        | 23          |
| 7  | Rata-rata                 | 59,3     | 88,7      | 29,4        |

## **PEMBAHASAN**

Peningkatan skor rata-rata sebesar 29,4 poin menunjukkan bahwa program edukasi berhasil meningkatkan literasi perlindungan konsumen mahasiswa secara signifikan. Temuan ini mendukung penelitian yang menyatakan bahwa literasi keuangan dan literasi digital memiliki pengaruh terhadap kemampuan individu dalam mengambil keputusan konsumsi yang lebih rasional dan bertanggung jawab (Hariyani & Prasetyo, 2024; Thomas et al., 2024).

Peningkatan tertinggi terjadi pada aspek perlindungan data pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa isu keamanan data merupakan topik yang sangat relevan bagi Generasi Z yang hampir seluruh aktivitasnya terhubung dengan internet. Kesadaran terhadap keamanan data menjadi semakin penting mengingat meningkatnya berbagai kasus kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi dalam transaksi digital.

Selain itu, peningkatan pemahaman mengenai fungsi BPSK menunjukkan bahwa kegiatan edukasi mampu memperkenalkan mekanisme penyelesaian sengketa nonlitigasi kepada mahasiswa. Temuan ini penting karena berbagai laporan menunjukkan bahwa pemanfaatan lembaga perlindungan konsumen masih belum optimal akibat rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai prosedur pengaduan.

Program ini juga memperlihatkan pentingnya kolaborasi antara perguruan tinggi dan BPSK dalam membangun budaya konsumen cerdas. Melalui pendekatan partisipatif, peserta tidak hanya memperoleh pengetahuan normatif tetapi juga keterampilan praktis dalam menghadapi sengketa konsumen.

Secara umum, hasil kegiatan membuktikan bahwa edukasi hukum berbasis kasus dan simulasi mampu meningkatkan kesadaran hukum, literasi digital, serta kemampuan mahasiswa dalam melindungi hak-haknya sebagai konsumen. Program ini sekaligus mendukung upaya BPKN dan pemerintah dalam meningkatkan keberdayaan konsumen di tengah pesatnya perkembangan ekonomi digital.

## **KESIMPULAN**

Program “Gerakan Konsumen Cerdas Generasi Z” berhasil meningkatkan literasi perlindungan konsumen mahasiswa Program Studi Manajemen UNP Kediri. Nilai rata-rata peserta meningkat dari 59,3% menjadi 88,7%. Peningkatan terjadi pada seluruh aspek pengetahuan, khususnya perlindungan data pribadi dan mekanisme penyelesaian sengketa

konsumen. Kolaborasi antara perguruan tinggi dan BPSK terbukti efektif dalam meningkatkan kesadaran hukum konsumen serta membentuk karakter Generasi Z yang lebih kritis, cerdas, dan bertanggung jawab dalam menghadapi tantangan ekonomi digital.

### **REKOMENDASI**

Untuk menghasilkan manfaat yang lebih berdampak, maka kegiatan tersebut perlu dilakukan secara berkesinambungan, dengan ini dari team PKM memberikan rekomendasi sebagai berikut :

1. Program edukasi perlindungan konsumen perlu dilaksanakan secara berkelanjutan.
2. Materi perlindungan konsumen digital perlu diintegrasikan dalam mata kuliah terkait.
3. BPSK perlu memperluas sosialisasi kepada kalangan mahasiswa
4. Perlu dikembangkan media edukasi digital berbasis aplikasi dan media sosial.
5. Penelitian lanjutan dapat mengukur perubahan perilaku konsumen dalam jangka panjang.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Tim Pengabdian kepada Masyarakat dari UNP Kediri Fakultas Ekonomi & bisnis, PRODI Manajemen menyampaikan terima kasih kepada :

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kediri.
2. Universitas Nusantara PGRI Kediri Khususnya Program Studi Manajemen.
3. Mahasiswa peserta kegiatan.
4. Seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan program ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adi, C., Putra, G., & Ujianti, P. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat*.
- Al Adawiyah, I., & Widiastuti, A. (2025). The Influence of Social, Lifestyle, Digital Financial Literacy, and Ease of Use on Digital Payment Use Among Gen Z. *Journal of Management SMEs*.
- Alruthaya, A., Nguyen, T. T., & Lokuge, S. (2021). *The application of digital technology and the learning characteristics of Generation Z in higher education*. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2111.05991>
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (2024a). *Aduan melonjak, BPKN RI sebut kerugian konsumen capai Rp424 miliar selama 2024*. <https://bpkn.go.id>
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (2024b). *Badan perlindungan konsumen terima ribuan pengaduan masyarakat*. <https://bpkn.go.id>

- Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (2024c). *BPKN RI paparkan catatan akhir tahun 2024*. <https://bpkn.go.id>
- BPKN RI. (2024). Badan Pelindungan Konsumen Terima Ribuan Pengaduan Masyarakat.
- BPKN RI. (2024). Terima Ratusan Aduan, BPKN Selamatkan Potensi Kerugian Konsumen Rp42,8 Miliar.
- Engkolan, C., & Sudiro, A. (2024). Perlindungan Konsumen Terhadap Interaksi Digital dalam Layanan Transportasi Online Berdasarkan UUPK.
- Firdaus, M., & Deni, F. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Generasi Z Sebagai Konsumen Media Sosial di Platform TikTok.
- Hariyani, R., & Prasetyo, T. (2024). Consumer behavior Generasi Z: Aspek e-wallet dan financial literacy. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(2), 120–132.
- Kamal, S. M. (2024). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital di Era Ekonomi Digital.
- Kurniawati, L., Pratitis, N. T., & Arifiana, I. Y. (2025). Literasi digital dengan perilaku konsumtif pada Generasi Z. *JIWA: Jurnal Psikologi Indonesia*, 2(4), 1–12.
- Maghfiroh, H. N., & Sasongko, N. (2025). Pengaruh Literasi Digital terhadap Penggunaan M-Banking pada Generasi Z. *MSEJ*.
- Manek, M., & Andriyawan. (2023). Kendala BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen.
- Marcelia, A. (2023). Analisis dan Tantangan Hukum di Era Digital Dalam Trend E-Commerce. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE.
- Rahayu, R. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Literasi Keuangan Digital Generasi Z di Indonesia. *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*.
- Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Republik Indonesia. (2019). PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi*.
- Republik Indonesia. (2024). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua UU ITE.

- Rinjani, T., Safi'i, M. A., & Nugraha, H. H. (2024). The Transformation of Digital Transactions. *At-Taradhi*.
- Rumbik, F. E., Kurniawan, R., & Ginting, R. (2024). Menguak Perilaku Konsumtif Generasi Z dalam Penggunaan Digital Payment dan Literasi Keuangan. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*.
- Suwandono, A., & Kusmayanti, H. (2024). Sosialisasi Mengenai BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan.
- Thomas, G. N., Nur, S. M. R., & Indriaty, L. (2024). *The impact of financial literacy, social capital, and financial technology on financial inclusion of Indonesian students*. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2405.06570>
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua UU ITE.
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Wardah, S., dkk. (2024). Sosialisasi Peran Aktif Generasi Z dalam Perlindungan Hak-Haknya Sebagai Konsumen.
- Wibowo, W., & Ayuningtyas, F. (2024). Generasi Z sebagai Konsumen Masa Depan.
- Yuwono, M., & Santiago, F. (2024). Effectiveness of Consumer Dispute Resolution through BPSK.