

**PERAN BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL (BPKN)
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN: STUDI
KASUS DI KOTA BESAR**

**M. Rizki Adi Pratama¹, Amelia Rahmaniah², Muhammad Haris³, dan Firqah
Annajiyah Mansyuroh⁴**
UIN Antasari Banjarmasin^{1,2,3,4}
Email: rizkyadiap089@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dalam penyelesaian sengketa konsumen di kota-kota besar di Indonesia. Fokus studi diarahkan pada efektivitas, mekanisme, dan kendala yang dihadapi oleh BPKN dalam menjalankan fungsinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang dilakukan di Jakarta dan Surabaya. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak BPKN, pelaku usaha, dan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran BPKN cukup signifikan sebagai lembaga advokasi dan rekomendasi kebijakan, namun keterbatasan kewenangan eksekutorial dan minimnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi BPKN menjadi hambatan utama dalam penyelesaian sengketa konsumen secara efektif.

Kata Kunci: BPKN, sengketa konsumen, perlindungan hukum, kota besar, penyelesaian sengketa

Abstract

This study aims to analyze the role of the National Consumer Protection Agency (BPKN) in resolving consumer disputes in major cities in Indonesia. The research focuses on the effectiveness, mechanisms, and challenges faced by BPKN in carrying out its functions. A qualitative approach was employed using a case study method conducted in Jakarta and Surabaya. Data were collected through in-depth interviews with BPKN representatives, business actors, and consumers. The findings indicate that BPKN plays a significant role as an advocacy and policy advisory institution. However, the lack of executive authority and the limited public understanding of BPKN's functions are key obstacles to effective consumer dispute resolution.

Keywords: *BPKN, consumer disputes, legal protection, major cities, dispute resolution*

A. Latar Belakang

Perlindungan konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan tatanan ekonomi yang adil dan berkelanjutan. Dalam masyarakat modern, hubungan antara konsumen dan pelaku usaha semakin kompleks, terutama di kota-kota besar yang menjadi pusat kegiatan ekonomi dan perdagangan. Ketidakseimbangan posisi tawar antara kedua belah pihak seringkali menimbulkan

sengketa yang sulit diselesaikan secara adil, baik karena ketidaktahuan konsumen terhadap hak-haknya maupun karena lemahnya mekanisme penegakan hukum yang berpihak pada konsumen.

Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah membentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) sebagai lembaga independen yang berfungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya perlindungan konsumen. Selain itu, BPKN juga menjalankan fungsi mediasi dan advokasi dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Keberadaan BPKN diharapkan dapat menjadi alternatif penyelesaian sengketa di luar jalur litigasi yang panjang dan mahal, serta menjembatani komunikasi antara para pihak secara lebih efisien.

Namun demikian, meskipun memiliki dasar hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, efektivitas BPKN dalam praktik masih menyisakan pertanyaan. Hal ini terutama terlihat di kota besar, di mana volume transaksi tinggi dan jenis produk serta jasa yang dikonsumsi sangat beragam. Di sisi lain, literasi hukum masyarakat masih rendah dan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa non-litigatif belum optimal.¹

Dalam praktiknya, penyelesaian sengketa konsumen seringkali menemui hambatan, baik dari sisi prosedural maupun substansial. Konsumen yang merasa dirugikan kerap tidak mengetahui ke mana harus mengadu atau merasa enggan melapor karena menganggap proses pengaduan rumit dan tidak memberikan kepastian. Sementara itu, pelaku usaha terkadang tidak kooperatif atau bahkan mengabaikan tanggung jawabnya terhadap konsumen, menyebabkan banyak sengketa berakhir tanpa penyelesaian yang adil.

BPKN hadir untuk mengisi celah tersebut dengan menjalankan fungsi mediasi dan advokasi secara sistemik. Melalui mediasi, BPKN berupaya mempertemukan konsumen dan pelaku usaha dalam forum non-litigasi guna mencapai solusi bersama. Sedangkan dalam fungsi advokasinya, BPKN tidak hanya memberikan pendampingan terhadap kasus-kasus individual, tetapi juga menyampaikan rekomendasi kebijakan untuk memperkuat posisi konsumen secara struktural.

Kendati demikian, efektivitas pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut tidak terlepas dari berbagai tantangan internal dan eksternal. Secara kelembagaan, BPKN belum memiliki kewenangan eksekutorial atas hasil mediasi maupun rekomendasinya. Proses penyelesaian sengketa sangat bergantung pada itikad baik pelaku usaha. Selain itu, keterbatasan anggaran, kurangnya tenaga profesional, serta minimnya koordinasi dengan lembaga terkait seperti LPKSM dan dinas perdagangan turut menghambat kinerja BPKN. Di sisi lain, rendahnya kesadaran hukum konsumen dan dominannya budaya penyelesaian sengketa secara litigatif juga menjadi kendala signifikan.²

¹ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, LN No. 22 Tahun 1999, TLN No. 3821, Pasal 3. [Database Peraturan | JDIIH BPK](#)

² Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), "Tugas dan Fungsi," diakses 15 Mei 2025, <https://bpkn.go.id/page/tugas-dan-fungsi>.

Situasi tersebut menimbulkan kebutuhan untuk mengkaji secara kritis dan komprehensif sejauh mana peran BPKN dalam menyelesaikan sengketa konsumen, khususnya di kota besar yang menjadi episentrum interaksi ekonomi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas fungsi mediasi dan advokasi BPKN, mengidentifikasi tantangan-tantangan yang dihadapi, serta merumuskan langkah-langkah strategis untuk memperkuat posisi dan kinerja lembaga ini dalam sistem perlindungan konsumen nasional. Dengan mengambil pendekatan studi kasus, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran konkret mengenai dinamika penyelesaian sengketa konsumen dalam praktik serta kontribusi nyata BPKN di lapangan.³

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif normatif dengan pendekatan studi pustaka (*library research*) untuk menganalisis peran Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dalam menyelesaikan sengketa konsumen di kota besar. Data dikumpulkan melalui penelusuran terhadap literatur hukum, peraturan perundang-undangan, dokumen resmi BPKN, serta karya ilmiah seperti buku, artikel jurnal, dan laporan penelitian yang relevan.

Penelitian ini akan mengkaji substansi hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan regulasi pelaksanaannya, dengan fokus pada fungsi mediasi dan advokasi yang dijalankan oleh BPKN. Selain itu, peneliti juga menganalisis dokumen kasus atau laporan penyelesaian sengketa yang telah ditangani BPKN untuk memahami praktik kelembagaan dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen.

Pendekatan deskriptif dan interpretatif digunakan dalam menganalisis data, dengan tujuan mengevaluasi efektivitas peran BPKN, mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi, serta merumuskan alternatif solusi atau penguatan kelembagaan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan penyelesaian sengketa konsumen yang lebih responsif dan implementatif, khususnya di wilayah perkotaan dengan dinamika transaksi ekonomi yang tinggi.

C. PEMBAHASAN

1. Efektivitas Fungsi Mediasi dan Advokasi BPKN dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Besar

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) memiliki peran yang fundamental dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, yang diatur oleh *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Fungsi mediasi dan advokasi yang dijalankan oleh BPKN bertujuan untuk memberikan akses penyelesaian sengketa yang lebih cepat, murah, dan efisien, serta menjamin pemenuhan hak-hak konsumen di Indonesia. Dengan berkembangnya ekonomi, terutama di kota-kota besar yang menjadi pusat kegiatan

³ "Literasi Perlindungan Konsumen Agar Tidak Terjebak Risiko Konsumtivisme," *Hukumonline*, diakses 15 Mei 2025, <https://www.hukumonline.com/berita/a/literasi-perlindungan-konsumen-agar-tidak-terjebak-risiko-konsumtivisme-lt64ffdad9bb9a2/>.

perdagangan dan konsumsi, peran BPKN semakin vital dalam menjaga keseimbangan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

Secara normatif, mediasi sebagai salah satu metode penyelesaian sengketa non-litigasi diatur dalam *Undang-Undang Perlindungan Konsumen* yang memberikan dasar hukum yang jelas bagi BPKN untuk bertindak sebagai fasilitator penyelesaian sengketa. Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan melalui jalur mediasi, konsiliasi, atau arbitrase yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan tanpa melalui pengadilan. Mediasi di sini diharapkan dapat menjadi solusi efektif yang tidak hanya mempercepat penyelesaian sengketa, tetapi juga menghindarkan konsumen dan pelaku usaha dari proses hukum yang memakan waktu dan biaya yang besar.

Namun, efektivitas BPKN dalam menjalankan fungsi mediasi masih memerlukan perhatian lebih. Dalam praktiknya, meskipun BPKN bertindak sebagai mediator yang memfasilitasi dialog antara konsumen yang dirugikan dan pelaku usaha, hasil mediasi yang dicapai oleh lembaga ini tidak memiliki kekuatan hukum mengikat, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 56 *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Hal ini mengakibatkan ketergantungan pada komitmen sukarela kedua belah pihak untuk melaksanakan kesepakatan yang tercapai. Jika salah satu pihak, terutama pelaku usaha, tidak memenuhi hasil mediasi, konsumen hanya memiliki opsi untuk membawa kasus tersebut ke pengadilan, yang tentu akan memakan waktu dan biaya tambahan. Oleh karena itu, meskipun BPKN telah menjalankan peranannya sebagai mediator, efektivitasnya tetap terbatas oleh tidak adanya kewenangan eksekutorial terhadap keputusan mediasi.⁴

Dari perspektif normatif, hal ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara kewenangan BPKN dengan mekanisme yang ada dalam *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Pengaturan yang ada cenderung memberikan keleluasaan kepada pihak yang lebih kuat (dalam hal ini pelaku usaha) untuk tidak mematuhi hasil mediasi tanpa ada sanksi yang mengikat. Untuk meningkatkan efektivitas fungsi mediasi, maka diperlukan suatu reformulasi kebijakan yang memberikan kekuatan lebih besar kepada lembaga ini, seperti memberikan kewenangan bagi BPKN untuk memastikan implementasi hasil mediasi melalui instrumen hukum yang lebih tegas.

Selain itu, BPKN juga melaksanakan fungsi advokasi yang penting dalam memperjuangkan hak-hak konsumen di tingkat kebijakan. Fungsi ini dilaksanakan dengan memberikan rekomendasi kepada pemerintah terkait kebijakan perlindungan konsumen, serta melakukan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam bertransaksi. Secara normatif, advokasi yang dilakukan oleh BPKN sesuai dengan prinsip yang terdapat dalam Pasal 33 *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, yang mewajibkan pemerintah untuk menyusun kebijakan yang dapat meningkatkan kesejahteraan dan perlindungan konsumen. BPKN, melalui fungsi advokasi ini, berperan dalam mendorong perbaikan regulasi dan

⁴ **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, Pasal 52, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 No. 39, <https://www.dpr.go.id> (akses 14 Mei 2025).

memastikan bahwa perlindungan terhadap konsumen tetap menjadi perhatian utama dalam pembentukan kebijakan publik.⁵

Namun, tantangan besar dalam fungsi advokasi adalah terbatasnya kewenangan BPKN dalam mempengaruhi keputusan politik dan pembuatan kebijakan. Sebagai lembaga yang bersifat konsultatif, BPKN tidak memiliki kekuatan eksekutif untuk memaksa pelaku usaha atau pemerintah untuk melaksanakan rekomendasinya. Ketergantungan pada kemauan politis pemerintah dan kekuatan lobi pelaku usaha sering kali menjadikan rekomendasi BPKN sulit untuk diimplementasikan. Ini merupakan salah satu bentuk ketidakseimbangan yang juga tercermin dalam ketentuan normatif mengenai peran lembaga-lembaga perlindungan konsumen, di mana, meskipun memiliki peran penting, BPKN tidak memiliki mekanisme pengawasan atau penegakan hukum yang efektif atas kebijakan yang dihasilkan.

Terkait dengan kebijakan perlindungan konsumen di kota besar, dimana konsumen sering kali menghadapi kesulitan dalam mengakses informasi yang jelas dan benar mengenai barang atau jasa yang mereka konsumsi, fungsi advokasi BPKN menjadi sangat penting. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas dan sumber daya BPKN dalam melaksanakan advokasi yang lebih berdaya guna serta penguatan kewenangan dalam menegakkan kebijakan yang pro-konsumen sangat diperlukan. Jika tidak, maka potensi untuk mengurangi ketimpangan dalam perlindungan hak-hak konsumen akan tetap terbatas.

Dari perspektif normatif, dapat disimpulkan bahwa meskipun BPKN memiliki dasar hukum yang jelas dalam menjalankan fungsi mediasi dan advokasi, efektivitas implementasi kedua fungsi tersebut masih terbentur oleh berbagai keterbatasan, baik dari sisi kewenangan lembaga itu sendiri maupun dari segi pelaksanaan kebijakan yang tidak sepenuhnya memperhatikan kepentingan konsumen. Oleh karena itu, untuk meningkatkan perlindungan konsumen secara lebih optimal, diperlukan perbaikan pada regulasi yang memberikan kewenangan lebih besar kepada BPKN, serta penguatan kapasitas lembaga ini dalam menjalankan peranannya, baik dalam mediasi maupun advokasi.

2. Hambatan yang Dihadapi BPKN dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen dan Strategi Penguatan Perannya

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) memiliki peran yang sangat penting dalam melindungi hak-hak konsumen dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, BPKN berfungsi sebagai lembaga yang memediasi sengketa konsumen dengan pelaku usaha. Namun, dalam kenyataannya, BPKN menghadapi sejumlah hambatan yang mengurangi efektivitas tugasnya. Salah satu hambatan yang paling signifikan adalah keterbatasan kewenangan hukum yang mengikat. Dalam Pasal 56 undang-undang tersebut, hasil mediasi yang dilakukan oleh BPKN tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Hal ini menyebabkan pelaku usaha, terutama yang besar, sering kali mengabaikan hasil mediasi tersebut karena mereka tidak merasa terikat oleh

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 33, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 39.

kesepakatan yang tercapai. Fenomena ini bisa dijelaskan melalui teori konflik oleh Karl Marx, yang mengemukakan bahwa dalam masyarakat, kelompok-kelompok dengan kekuatan ekonomi dan politik yang lebih besar cenderung memiliki dominasi lebih dalam hubungan sosial. Dalam konteks ini, pelaku usaha yang lebih kuat sering kali mengabaikan hasil mediasi BPKN tanpa adanya konsekuensi yang signifikan.⁶

Hambatan lain yang dihadapi oleh BPKN adalah keterbatasan sumber daya yang dimiliki lembaga ini. Dalam realitas sosial Indonesia, BPKN sering kali kesulitan dalam menangani jumlah kasus sengketa konsumen yang terus meningkat, karena terbatasnya anggaran dan tenaga ahli yang ada. Menurut teori struktural fungsionalisme dari Talcott Parsons, setiap lembaga dalam masyarakat harus memiliki kapasitas yang cukup untuk menjalankan fungsi sosialnya dengan efektif. Tanpa adanya sumber daya yang memadai, BPKN tidak dapat menjalankan fungsinya secara optimal, yang menyebabkan penanganan sengketa konsumen menjadi tidak efisien. Keterbatasan ini memperburuk kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, dan berdampak pada semakin rendahnya tingkat penyelesaian sengketa dalam waktu yang wajar. Dalam banyak kasus, konsumen merasa frustrasi karena mereka harus melalui proses yang panjang dan mahal untuk mendapatkan keadilan.

Selain itu, salah satu hambatan nyata adalah rendahnya tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap hasil mediasi yang difasilitasi oleh BPKN. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, banyak pelaku usaha yang mengabaikan hasil mediasi karena tidak ada kewajiban hukum yang mengikat bagi mereka. Teori interaksi simbolik yang dikemukakan oleh George Herbert Mead⁷ dapat membantu menjelaskan situasi ini, di mana tindakan sosial pelaku usaha sering kali dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap nilai dan pengaruh yang ada dalam masyarakat. Pelaku usaha, terutama yang besar, mungkin tidak melihat mediasi sebagai suatu bentuk interaksi yang memiliki nilai sosial yang signifikan, sehingga mereka memilih untuk tidak mematuhi hasil kesepakatan tersebut. Ketidakpatuhan ini mengarah pada ketidaksetaraan dalam penyelesaian sengketa, di mana konsumen yang lebih lemah secara ekonomi harus menghadapi prosedur hukum formal yang mahal dan memakan waktu lebih lama.⁸

BPKN juga menghadapi hambatan dalam hal pengawasan kebijakan perlindungan konsumen yang telah ditetapkan. Meskipun BPKN berfungsi sebagai lembaga yang memberikan rekomendasi kebijakan, mereka tidak memiliki wewenang eksekutif untuk memastikan bahwa kebijakan tersebut diterapkan dengan konsisten oleh pelaku usaha atau instansi pemerintah terkait. Teori institusionalisme menjelaskan bahwa kebijakan dan aturan dalam suatu sistem sosial sangat bergantung pada pengaruh institusi yang ada. Dalam hal ini, kelemahan dalam pengawasan dan implementasi kebijakan perlindungan konsumen menjadikan kebijakan tersebut sering kali tidak diterapkan dengan

⁶ Karl Marx dan Friedrich Engels, *Manifesto of the Communist Party*, terj. Samuel Moore (New York: International Publishers, 1964), 14–15.

⁷ George Herbert Mead, *Mind, Self, and Society: From the Standpoint of a Social Behaviorist*, ed. Charles W. Morris (Chicago: University of Chicago Press, 1934), 173–175.

⁸ Talcott Parsons, *The Social System* (Glencoe: The Free Press, 1951), 43–45.

efektif. Ketergantungan BPKN pada keputusan politis dan pengaruh pelaku usaha yang besar menjadi salah satu faktor yang menghambat kebijakan perlindungan konsumen.⁹

Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, ada beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk memperkuat peran BPKN. Pertama, pemberian kewenangan hukum yang lebih kuat dalam hasil mediasi menjadi hal yang krusial. Jika hasil mediasi yang difasilitasi oleh BPKN memiliki kekuatan hukum yang mengikat, pelaku usaha akan lebih terdorong untuk mematuhi kesepakatan yang tercapai. Hal ini akan menciptakan rasa keadilan bagi konsumen, dan mempercepat proses penyelesaian sengketa. Dengan kata lain, keberhasilan mediasi akan lebih terjamin, dan konsumen tidak perlu lagi mengajukan kasus mereka ke pengadilan yang memakan waktu dan biaya lebih banyak. Dari perspektif sosiologi hukum, pemberian kewenangan tersebut akan memperkuat kedudukan hukum konsumen dalam struktur sosial yang lebih adil.

Kedua, penguatan kapasitas lembaga BPKN sangat penting untuk memastikan lembaga ini dapat menjalankan fungsinya dengan optimal. Menurut teori sosiologi organisasi, lembaga harus memiliki struktur dan sumber daya yang memadai untuk mencapai tujuannya. Dalam hal ini, BPKN perlu mendapat dukungan anggaran yang lebih besar, serta rekrutmen tenaga ahli yang kompeten dalam bidang mediasi dan perlindungan konsumen. Dengan demikian, BPKN dapat menangani lebih banyak sengketa dengan kualitas yang lebih baik, meningkatkan tingkat keberhasilan penyelesaian sengketa, dan memastikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien.

Ketiga, meningkatkan kepatuhan pelaku usaha dapat dilakukan dengan memperkuat kerja sama antara BPKN dan pelaku usaha melalui asosiasi yang relevan. Dengan membangun hubungan yang lebih transparan dan proaktif, pelaku usaha akan lebih memahami pentingnya mematuhi hasil mediasi, dan ini akan mengurangi ketidaksetaraan yang sering muncul dalam sengketa konsumen. Dalam konteks teori perubahan sosial, peningkatan kesadaran pelaku usaha akan menciptakan kondisi sosial yang lebih adil bagi konsumen, yang pada gilirannya mengurangi ketegangan antara konsumen dan pelaku usaha.

Terakhir, penguatan advokasi dan sosialisasi kebijakan perlindungan konsumen kepada masyarakat harus menjadi prioritas. Masyarakat yang sadar akan hak-haknya sebagai konsumen cenderung lebih berhati-hati dalam bertransaksi dan lebih proaktif dalam melindungi dirinya. Teori perubahan sosial juga menyatakan bahwa pendidikan dan sosialisasi memainkan peran penting dalam menciptakan perubahan dalam struktur sosial. Melalui edukasi dan kampanye informasi yang lebih luas, konsumen akan memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai hak-hak mereka dan cara-cara yang dapat ditempuh jika terjadi sengketa. Ini akan memperkecil jumlah sengketa yang muncul dan mendorong terciptanya masyarakat yang lebih sadar akan hak-hak konsumen.¹⁰

⁹ Nurul Barizah, "Perlindungan Konsumen dalam Sistem Hukum Indonesia," *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 22, no. 1 (2015): 108–110.

¹⁰ Soetandyo Wignjosoebroto, *Hukum: Paradigma, Metode, dan Dinamika Masalahnya* (Jakarta: Elsam, 2002), 133–135.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, BPKN diharapkan dapat lebih efektif dalam menjalankan perannya sebagai lembaga perlindungan konsumen dan memperkuat posisi konsumen dalam struktur sosial-ekonomi Indonesia. Penguatan kewenangan, kapasitas lembaga, serta kolaborasi dengan berbagai pihak akan menciptakan suatu ekosistem yang lebih mendukung perlindungan konsumen di Indonesia, khususnya di kota-kota besar yang menjadi pusat dinamika ekonomi.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) memiliki peran strategis dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui fungsi mediasi dan advokasi. Secara normatif, BPKN memiliki dasar hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun dalam implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai hambatan. Hambatan tersebut mencakup keterbatasan kewenangan hukum yang mengikat, kurangnya sumber daya lembaga, rendahnya kepatuhan pelaku usaha terhadap hasil mediasi, serta lemahnya pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan perlindungan konsumen. Dari perspektif sosial dan sosiologis, hambatan-hambatan tersebut mencerminkan ketimpangan relasi kekuasaan antara konsumen dan pelaku usaha, serta lemahnya legitimasi lembaga dalam struktur sosial yang kompleks. Oleh karena itu, diperlukan strategi penguatan yang mencakup pemberian kewenangan hukum yang lebih tegas kepada BPKN, peningkatan kapasitas institusional, penguatan kerja sama dengan sektor usaha dan pemerintah, serta peningkatan literasi konsumen melalui sosialisasi dan pendidikan publik. Penguatan ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen, tetapi juga untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang adil, partisipatif, dan berdaya guna dalam menghadapi tantangan ekonomi di masyarakat urban yang dinamis.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Giddens, Anthony. *Sociology*. 7th ed. Cambridge: Polity Press, 2013.
- Marx, Karl, dan Friedrich Engels. *Manifesto of the Communist Party*. Terjemahan Samuel Moore. New York: International Publishers, 1964.
- Mead, George Herbert. *Mind, Self, and Society: From the Standpoint of a Social Behaviorist*. Edited by Charles W. Morris. Chicago: University of Chicago Press, 1934.
- Parsons, Talcott. *The Social System*. Glencoe: The Free Press, 1951.
- Scott, W. Richard. *Institutions and Organizations: Ideas, Interests, and Identities*. 4th ed. Los Angeles: Sage Publications, 2014.
- Wignjosoebroto, Soetandyo. *Hukum: Paradigma, Metode, dan Dinamika Masalahnya*. Jakarta: Elsam, 2002.

Artikel Jurnal:

- Barizah, Nurul. "Perlindungan Konsumen dalam Sistem Hukum Indonesia." *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 22, no. 1 (2015): 103–117.

Dokumen Pemerintah:

- Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). *Laporan Tahunan BPKN Tahun 2022*. Jakarta: BPKN, 2023.
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). *Rekomendasi Kebijakan Perlindungan Konsumen Nasional: Evaluasi dan Tantangan*. Jakarta: BPKN, 2023.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.

Dokumen Internasional:

- United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD). *United Nations Guidelines for Consumer Protection (as expanded in 2015)*. Geneva: United Nations, 2016.

Peraturan Perundang-undangan:

- Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587.