

**ANALISIS KINERJA BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PALEMBANG
DALAM PENANGANAN DAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**



Oleh:

RIDHO BAGUS PRATAMA

NIM. 07011381722196

**JURUSAN ILMU ADMNISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

**ANALISIS KINERJA BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PALEMBANG
DALAM PENANGANAN DAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

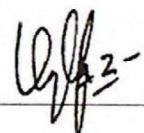
Oleh:

**RIDHO BAGUS PRATAMA
NIM. 07011381722196**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Desember 2022


Pembimbing I

Dr. Nengyanti, M.Hum
NIP. 196704121992032002



Pembimbing II

Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002



Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

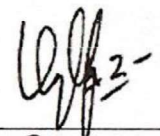
**ANALISIS KINERJA BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PALEMBANG
DALAM PENANGANAN DAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN**

SKRIPSI

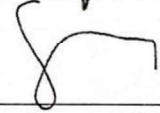
Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
pada Tanggal 27 Desember 2022
dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Dr. Nengyanti, M.Hum
Ketua



Drs. Gatot Budiarto, MS
Anggota




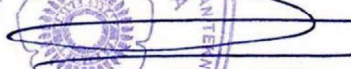

Drs. Mardianto, M.Si
Anggota



Junaidi, S.IP., M.Si
Anggota



Mengetahui,

 <p>Dekan FISIP UNSRI  Prof. Dr. Alfitri, M.Si NIP. 196601221990031004</p>	<p>Ketua Jurusan  Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA NIP. 196911101994011001</p>
--	--

LEMBAR PERNYATAAN ORSINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ridho Bagus Pratama

NIM : 07011381722196

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palembang dalam Penanganan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,

Palembang 27 Desember 2022


Ridho Bagus Pratama
07011381722196

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Rasulullah SAW bersabda : “Ketahuilah bahwasannya kemenangan itu bersama kesabaran, jalan keluar itu bersama kesulitan, dan bahwasannya bersama kesulitan ada kemudahan”. (Hr. Tirmidzi)

“Keberhasilan itu merupakan titik kecil yang berada di puncak segunung kegagalan. Maka kalau mau sukses, carilah kegagalan sebanyak-banyaknya”. (Bob Sadino)

“Menjadi pribadi yang selalu befikir positif apapun yang terjadi dan selalu bersemangat atas hal-hal yang bermanfaat. Saya percaya, sesungguhnya Allah maha melihat, dan Allah adalah perencana terbaik”

Atas ridho Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua Orang Tua saya, Bapak Bambang Prayinto dan Ibu Sri Wulandari
2. Keempat Saudara/Saudari saya, Tasya Romadhona, Ahmad Satrio, Bagas Farras Kanz, dan Afifah Fitiyah
3. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI
4. Almamater Kebanggaan Saya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja BPSK Kota Palembang dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keadaan dimana adanya fenomena konsumen yang cenderung menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya terhadap penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang telah mereka sediakan, sehingga menyebabkan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha menjadi tidak seimbang. Situasi demikian mengakibatkan munculnya perselisihan atau sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, maka pemerintah memberikan metode alternatif penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dapat ditempuh melalui BPSK. Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana kinerja BPSK Kota Palembang dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja BPSK Kota Palembang dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen belum berjalan cukup baik, karena masih adanya kendala-kendala pada sumber daya manusia, informasi, kebijakan atau aturan, dan pendanaan pada dimensi masukan. Pada dimensi keluaran menunjukkan terjadinya peningkatan kasus sengketa konsumen dari tahun sebelumnya. Aktivitas kegiatan jangka menengah masih belum ada pada dimensi hasil. Pada dimensi manfaat sesuai dengan tujuan akhir dalam pelaksanaan kegiatan yaitu berdasarkan UUPK. Pada dimensi dampak eksistensi BPSK Kota Palembang belum dirasakan dampak besarnya, kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat yang menyebabkan masih sedikitnya kasus yang masuk, walau memang dalam penerapannya semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Kata Kunci : Kinerja, BPSK, Konsumen, Pelaku Usaha

Pembimbing I

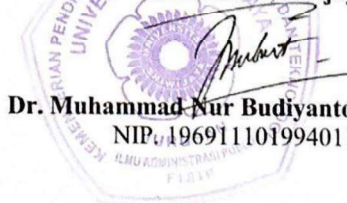
Dr. Nengyanti, M.Hum
NIP. 195806091984031002

Pembimbing II

Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 196704121992032002

Palembang, Desember 2022

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



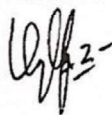
Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of BPSK Palembang City in handling and resolving consumer disputes. This research is motivated by a situation where there is a consumer phenomenon that tends to be the object of business activity from business actors to get the maximum benefit from the use and utilization of the goods and/or services they have provided, causing the position between consumers and business actors to become unequal. . Such a situation results in the emergence of disputes or disputes between consumers and business actors, so the government provides alternative methods of resolving consumer disputes outside the court which can be reached through BPSK. This research was conducted to see how the performance of BPSK Palembang City in handling and resolving consumer disputes, this research used a qualitative approach. Data collection techniques are carried out by observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that BPSK Palembang City's performance in handling and resolving consumer disputes has not gone well enough, because there are still constraints on human resources, information, policies or rules, and funding on the input dimension. The output dimension shows an increase in consumer dispute cases from the previous year. Medium-term activity activities are still absent in the results dimension. The dimensions of the benefits are in accordance with the ultimate goal in implementing activities, namely based on UUPK. In the dimensions of the impact of the existence of the Palembang City BPSK, the big impact has not been felt, the lack of outreach to the community has caused very few cases to come in, even though its application is increasing from year to year.

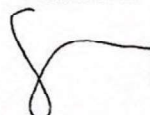
Keywords: *Performance, BPSK, Consumers, Business Actors*

Advisor I



Dr. Nengyanti, M.Hum
NIP. 195806091984031002

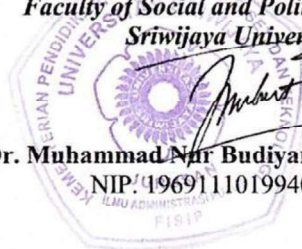
Advisor II

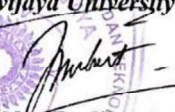


Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 196704121992032002

Palembang, December 2022

**Chairman of The Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University**




Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Sebagai hamba Allah penulis haturkan puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat nikmat rahmat, hidayah, inayah, dan karunia-Nya sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan Skripsi ini sebagai syarat untuk mencapai gelar Derajat Sarjana Strata 1 Ilmu Administrasi Publik. Skripsi ini berjudul “Analisis Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palembang dalam Penanganan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen”.

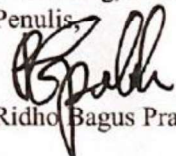
Dalam menyelesaikan Skripsi, penulis menyadari banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran selama penyusunan skripsi.
2. Kedua Orang Tua dan Saudara-Saudari penulis sebagai penyemangat terbaik yang tak pernah letih memberikan dukungan secara moral maupun material selama perkuliahan khususnya selama menyusun skripsi.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE, IPU., ASEAN. Eng. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
6. Ibu Dr. Nengyanti, M.Hum selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah memberikan waktu untuk membimbing serta memberikan saran dan masukan untuk membantu penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Gatot Budiarto, MS selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah memberikan waktu untuk membimbing serta memberikan saran dan masukan untuk membantu penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberi ilmu pengetahuan dan para Staf Akademik yang telah membantu segala kepentingan perihal administrasi dan akademik selama masa pendidikan.
9. Teman-teman penulis yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah, memberikan dukungan, mencari jalan keluar disaat ada masalah, dan terus memotivasi dan meningkatkan menjadi manusia yang berhasil.

Semoga Allah senantiasa memberikan karunia, limpahan rahmat, dan hidayah-Nya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis sudah berusaha maksimal dalam penyusunan Skripsi ini. Apabila masih ada kekeliruan dalam penulisannya, penulis menerima kritik yang membangun. Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis mengucapkan terima kasih.

Palembang, Desember 2022

Penulis,


Ridho Bagus Pratama

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR.....	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORSINILITAS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN, DAN LAMBANG.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan Penelitian	17
D. Manfaat Penelitian	17
BAB II	19
TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Landasan Teori.....	19
1. Konsep Administrasi Publik.....	20
2. Konsep Manajemen Sektor Publik	20
3. Good Governance	21
4. Konsep Kinerja.....	22
5. Indikator Kinerja	23
6. Konsep Pelayanan Publik.....	25
B. BPSK.....	27
C. Sengketa	29

D. Teori Yang Digunakan.....	30
E. Kerangka Pemikiran.....	31
F. Penelitian Terdahulu	32
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Definisi Konsep.....	35
C. Fokus Penelitian	36
D. Jenis dan Sumber Data	37
1. Jenis Data	37
2. Sumber Data	38
E. Informan Penelitian.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
1. Observasi	39
2. Wawancara Mendalam	40
3. Dokumentasi.....	40
G. Teknik Analisis Data.....	40
H. Sistematika Penulisan	42
BAB IV	44
HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
1. Kota Palembang.....	44
2. BPSK Kota Palembang	47
B. Analisis Kinerja BPSK Kota Palembang dalam Penanganan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen	53
1. Dimensi Masukan	54
2. Dimensi Keluaran.....	67
3. Dimensi Hasil.....	75
4. Dimensi Manfaat	80
5. Dimensi Dampak.....	82
C. Tabel Matrik Hasil Temuan	86
BAB V.....	89

PENUTUP	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Laporan Pengaduan Konsumen pada BPSK Kota Palembang Tahun 2020	11
Tabel 2. Laporan Pengaduan Konsumen pada BPSK Kota Palembang Tahun 2021	12
Tabel 3. Rancangan Belanja BPSK Wilayah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2020 ..	15
Tabel 4. Penelitian Terdahulu	33
Tabel 5. Fokus Penelitian	37
Tabel 6. Data Perkembangan UMKM Per Kecamatan Kota Palembang Tahun 2020...	47
Tabel 7. Tingkat Pendidikan Anggota BPSK Kota Palembang	56
Tabel 8. RKPD BPSK Wilayah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2020	65
Tabel 9. Sarana BPSK Kota Palembang	66
Tabel 10. Jumlah Kasus yang ditangani BPSK Kota Palembang Tahun 2020-2021.....	70
Tabel 11. Sarana dan Prasarana BPSK Kota Palembang	73
Tabel 12. Hasil Penyelesaian Sengketa BPSK Kota Palembang Tahun 2020 – 2021 ...	77
Tabel 13. Hasil Penyelesaian Sengketa BPSK Kota Palembang Tahun 2020-2021.....	78
Tabel 14. Dampak Positif dan Negatif	85
Tabel 15. Matrik Analisis Kinerja BPSK Kota Palembang dalam Penanganan Pengaduan Konsumen Wilayah Palembang	86

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Keadaan Kantor BPSK Kota Palembang	16
Gambar 2. Skema Kerangka Penelitian	31
Gambar 3. Struktur Organisasi BPSK Kota Palembang	52
Gambar 4. Kerangka Konsep Sumber Daya Manusia	57
Gambar 5. Sarana Papan Jadwal Persidangan	58
Gambar 6. Informasi BPSK Kota Palembang.....	60
Gambar 7. Alur Pengaduan Konsumen pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan	61
Gambar 8. Sarana dan Prasarana Kantor BPSK Kota Palembang.....	67
Gambar 9. Skema dan Alur Pengaduan BPSK Kota Palembang.....	70
Gambar 10. Ruang Sidang BPSK Kota Palembang.....	74

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN, DAN LAMBANG

ADR	: <i>Alternative Dispute Resolution</i>
APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
APBN	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
BPSK	: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
LPSKM	: Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
PN	: Pengadilan Negeri
RKPD	: Rencana Kerja Pemerintah Daerah
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: Standar Operasional Prosedur
UMKM	: Usaha Mikro Kecil dan Menengah
UU	: Undang-Undang
UUPK	: Undang-Undang Perlindungan Konsumen

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Tugas
2. Surat Permohonan Izin Penelitian
3. Surat Pengambilan Data
4. Surat Balasan dari BPSK Kota Palembang
5. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I
6. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II
7. Kartu Perbaikan Ujian Komprehensif
8. Matriks Wawancara
9. Laporan Pengaduan Konsumen Pada BPSK Kota Palembang Tahun 2020-2022
10. Bahan Rancangan Awal RKPD Dinas Perdagangan
11. Formulir Pengaduan Konsumen
12. Lampiran Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembang pesatnya pembangunan dan ekonomi nasional menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat, dengan banyaknya produk barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha maka akan memudahkan konsumen untuk mendapatkan barang dan jasa sesuai dengan kriteria yang dicari. Para konsumen dihadapkan dengan berbagai jenis pilihan barang dan/atau jasa yang tentunya lebih variatif. Globalisasi, perdagangan bebas, kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi komunikasi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu negara.

Berangkat dari kondisi tersebut, pada satu pihak memberikan dampak yang sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan jasa sesuai dengan kemampuannya. Kondisi yang tidak memungkinkan akan dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, yang mana konsumen akan cenderung dijadikan obyek aktivitas bisnis dari pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya melalui iklan, promosi, strategi penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Arus globalisasi menjadikan gerbang pasar nasional semakin terbuka dan berkembang dengan sangat pesat, pelaku usaha banyak yang telah menghasilkan

varian produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi atau digunakan oleh masyarakat dengan berbagai pilihan. Semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi, pemerintah tetap harus menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperoleh konsumen, termasuk perwujudan hukum dalam melindungi konsumen.

Fenomena yang memberikan dampak akan terjadinya kerugian pada konsumen maka pemerintah menghadirkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perlindungan konsumen merupakan sebuah ihwal yang patut untuk dijaga dan diperhatikan didalam sebuah pembangunan berkelanjutan skala nasional yang menjadi suatu tujuan yang akan dicapai oleh negara. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang kemudian diperbarui menjadi UUPK yang dilegalitasi serta diundangkan pada tanggal 20 April Tahun 1999 yang kemudian efektif setelah setahun Undang-Undang tersebut di terbitkan, yaitu pada 20 April Tahun 2000. UUPK mengatur terkait pelaku usaha dinyatakan pada Pasal 1 Angka 3 yang menerangkan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. UUPK Pasal 4 menyebutkan tentang hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

2. Hak memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Walau dengan hadirnya UUPK, terdapat banyak terjadi kasus pelaku usaha masih mengesampingkan hak-hak konsumen yang telah tercantum dalam UUPK guna mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dengan modal yang seminimal mungkin. Kedudukan konsumen dan pelaku usaha cenderung mendapatkan adanya ketidak seimbangan dikarenakan adanya kedudukan para pelaku usaha yang lebih kuat dengan tingkat kesadaran konsumen yang masih rendah. Oleh karena itu, konsumen dapat menjadi sebuah sisi objektifitas dalam ruang lingkup bisnis yang di

landaskan dari pelaku usaha melalui sebuah promosi, cara penjualan kepada konsumen dan penerapan perjanjian-perjanjian skala standar yang merugikan konsumen. Tentu saja skala standar yang merugikan konsumen tersebut disebabkan oleh kurangnya pendidikan, serta rendahnya kesadaran atas hak-hak dan kewajiban konsumen dalam bidang ekonomi, pendidikan dan daya tawar masyarakat. Situasi demikian mengakibatkan konsumen mengalami kerugian sehingga faktor inilah yang kemudian menyebabkan terjadinya perselisihan atau sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen yang mengalami kerugian seringkali tidak melakukan gugatan kepada pelaku usaha disebabkan karena jumlah nominal kerugian yang dialami tidak seimbang dengan biaya yang akan dikeluarkan untuk melakukan gugatan ke pengadilan.

Penyelesaian sengketa dalam mempertahankan hak-hak konsumen diatur pada Pasal 45 UUPK, yang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui dua proses. Proses penyelesaian sengketa tertua melalui proses litigasi didalam pengadilan kemudian berkembang proses penyelesaian sengketa melalui kerja sama (kooperatif) diluar pengadilan. Proses litigasi menghasilkan kesepakatan yang bersifat *adversarial* yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif, dan menimbulkan permusuhan diantara pihak yang bersengketa. Sebaliknya, melalui proses diluar pengadilan menghasilkan kesepakatan yang bersifat "*win-win solution*" dijamin kerahasiaan sengketa para pihak, dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif, serta

menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan dan tetap menjaga hubungan baik (Yunari, 2016:134).

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan suatu badan/lembaga *independent* yang tugas dan wewenangnya antara lain meliputi pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, melaporkan kepada penyidik umum, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran, memanggil dan menghadirkan saksi serta menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar. (UU No. 8/1999).

Pembentukan BPSK bertujuan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha secara murah, cepat dan sederhana serta mendorong tumbuh kembangnya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPSKM). menurut Yunari (2016:134), penyelesaian sengketa diluar pengadilan tersebut umumnya dinamakan dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR), di Indonesia ADR mempunyai daya tarik khusus karena keserasiannya dengan sistem sosial budaya tradisional berdasarkan musyawarah mufakat, hampir sama halnya dengan penyelesaian BPSK. Beberapa hal yang merupakan keuntungan yang muncul pada ADR, yaitu sifat kesukarelaan dalam proses, prosedur yang cepat, keputusan non yudisial, prosedur rahasia, hemat waktu, hemat biaya, tingginya kemungkinan untuk melaksanakan kesepakatan, dan keputusan bertahan sepanjang waktu.

Adanya ketidakseimbangan mampu memicu adanya sebuah sengketa dan kesenjangan antara dua belah pihak dalam suatu bisnis, dimana pihak konsumen merupakan salah satu pihak yang melaporkan pengaduan kepada pelaku usaha. Maka dari itu dibutuhkan lembaga yang melindungi hak dan kewajiban konsumen yang selama ini banyak dihiraukan. Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tersebut, yang tentunya telah dirumuskan dengan adanya lembaga BPSK, dimana BPSK itu sendiri merupakan lembaga independen yang memiliki tugas serta wewenang dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian suatu sengketa konsumen, terangkum juga dalam penanganan dan penyelesaiannya secara konsiliasi, mediasi dan arbitrase dalam memberikan konsultasi perlindungan konsumen, pengawasan, pelaporan serta pengaduan secara verbal maupun non verbal.

Pertama, penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Kedua, penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Dimana pada konsiliasi dan mediasi majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi, kemudian majelis akan bertindak pasif sebagai konsiliator dan bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Dan yang ketiga, penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter. Para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis,

selanjutnya para arbiter tersebut memilih arbiter ketiga yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga non struktural yang berkedudukan diseluruh Kabupaten dan Kota yang mempunyai fungsi menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Salah satu BPSK yang terbentuk adalah BPSK Kota Palembang, BPSK Kota Palembang dibentuk berdasarkan dengan diterbitkannya Keputusan Presiden RI Nomor 90 Tahun 2001 tentang pembentukan BPSK pada pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar. BPSK merupakan lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah pusat berdasarkan Keputusan Presiden, bertugas sebagai pelaksana kegiatan tertentu atau untuk membantu tugas tertentu dari suatu Kementerian. Lembaga ini bersifat non struktural dan tidak termasuk ke dalam struktur organisasi kementerian atau lembaga manapun, maka BPSK masuk ke dalam klasifikasi lembaga non struktural di daerah dengan pembebanan anggaran pada APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah).

Berdasarkan keputusan Menteri Perdagangan RI Nomor 1334 Tahun 2019 tentang pengangkatan anggota BPSK pada Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan, disebutkan bahwa susunan anggota BPSK Kota Palembang periode Tahun 2019-2024 berjumlah 9 orang yang mewakili 3 unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. BPSK Kota Palembang beralamat pada Jalan Demang Lebar Daun Nomor 2610, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Kewajiban dan tugas dari BPSK Kota Palembang sendiri tertuang dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang BPSK, dan peraturan

ini harus menjadi pedoman atau pegangan keanggotaan BPSK Kota Palembang untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat luas sebagai pengguna layanan publik.

BPSK Kota Palembang sebagai badan atau lembaga yang dibentuk untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, maka BPSK secara garis besar memiliki visi agar terwujudnya keharmonisan yang berkeadilan antara konsumen dan pelaku usaha, dengan melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen untuk menjamin adanya kepastian hukum dan tidak diskriminatif, mewujudkan konsumen yang mandiri dan bermartabat, mewujudkan pelaku usaha yang produktif dan berkualitas, serta mewujudkan penyelesaian sengketa konsumen secara efektif dan efisien. Prinsip BPSK melakukan penyelesaian sengketa yaitu mengutamakan musyawarah, cepat, murah, dan adil.

Mewujudkan amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang telah dirumuskan diatas dengan adanya BPSK Kota Palembang ternyata masih terdapat beberapa kendala, baik kendala dari sisi kelembagaannya, teknis, sarana dan prasarana, maupun struktural. BPSK Kota Palembang sebagai suatu lembaga melaksanakan program diarahkan untuk mencapai suatu tujuan, dan salah satu faktor yang menjadi kriteria untuk mencapai kelancaran tujuan adalah mengidentifikasi dan mengukur kinerja lembaganya. Penanganan sengketa antara pihak satu dengan pihak lainnya, pihak konsumen dan pihak pelaku usaha tidak akan berjalan secara baik dan efektif apabila tidak diiringi dengan kualitas dan kuantitas kinerja dari BPSK itu sendiri, hal ini tentu saja sangat berpengaruh dikarenakan kinerja pegawai memberikan suatu dorongan dan kerja nyata bagi suatu instansi dalam merangkul terlaksananya suatu perencanaan visi dan misi serta tujuan instansi. Hal ini

dikarenakan kinerja merupakan suatu tujuan yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok didalam suatu organisasi atau instansi yang didasari oleh tugas, kewenangan serta tanggung jawab dalam mencapai tujuan tersebut.

Fahmi (2016:176), menerangkan bahwa kinerja merupakan sebuah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok masa di dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas, dan tanggung jawab untuk mencapai sebuah tujuan organisasi. Oleh karenanya kinerja sangat diperlukan didalam sebuah instansi dikarenakan kinerja berperan aktif dalam mempengaruhi tingkat keberhasilan serta keefektifan sebuah penanganan dan penyelesaian sengketa antara dua belah pihak yang bermasalah.

Kota Palembang yang menjadi Ibu Kota dari Provinsi Sumatera Selatan dengan jumlah penduduk 1.662.893 jiwa merupakan salah satu potensi pasar yang cukup besar dan akan mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa skala nasional maupun internasional, dengan potensi tersebut akan berdampak baik bagi masyarakat Kota Palembang apabila kinerja BPSK Kota Palembang mampu mengelola serta mengawasi transaksi perdagangan barang dan/atau jasa dengan optimal.

Fenomena kedudukan pelaku usaha (sebagai penjual) dan konsumen (sebagai pembeli) tidak seimbang, pada satu pihak bisa saja bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebarnya kebebasan untuk memilih berbagai jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kebutuhan masing-masing, disisi lain juga konsumen cenderung menjadi obyek aktivitas bisnis dari pelaku usaha demi mengambil keuntungan sebesar-besarnya dengan modal seminimal mungkin dan

mengabaikan hak-hak konsumen. Situasi demikian mengakibatkan konsumen merugi sehingga faktor inilah yang kemudian menyebabkan terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen yang mengalami kerugian tentunya akan meminta haknya namun dengan cara mengadukan sengketa yang terjadi melalui lembaga BPSK Kota Palembang karena dinilai dari segi kemudahannya karena dapat menyelesaikan sengketa secara murah, sederhana dan cepat. Berikut adalah jumlah laporan pengaduan konsumen pada BPSK Kota Palembang Tahun 2020 dan Tahun 2021:

**Tabel 1. Laporan Pengaduan Konsumen
pada BPSK Kota Palembang Tahun 2020**

NO	TANGGAL PENGADUAN	PELAPOR	TERLAPOR	PERKARA	HASIL
1	7 Februari	Akhmad Sukri Ahkap	PT. Triprima Finance Palembang	Perjanjian Kredit Multiguna 2 Unit Mobil	Tidak Dilanjutkan
2	2 Maret	Hendra Wijaya, SH	PT. Indomarco Prismata, Tbk	Produk Sudah Lewat Expired	Mediasi
3	15 Juni	Hendra Wijaya, SH	PT. Surya Akbar	Fasilitas PDAM Tirta Musi Palembang	Mediasi
4	24 Juni	PT. Jaya Masawan Putra Sejahtera	PT. PLN UP3L WS2JB Cabang Palembang	Meteran listrik	Mediasi
5	17 Juli	Wahidin, SE, MM	CV. Multicom	Service Notebook	Mediasi
6	22 Juli	Abu Bakar bin Matcik	PT. Tunas Mandiri Finance	Pengambilan kredit Kendaraan Mobil	Mediasi
7	5 Agustus	Drs. Iwan Gunawan Syaputra, M.Si	PT. BCA Finance Palembang	Pengurusan BPKB Kendaraan Mobil	Mediasi
8	24 Agustus	Hendri Afrizal	PT. Buana Finance Palembang	Penarikan Kendaraan Mobil	Mediasi
9	15 September	Imam Haryadi	PT. Astra Credit Companies	Penarikan Kendaraan Mobil	Tidak Dilanjutkan
10	16 September	Firzan	PT. Bank Panin, Tbk Palembang	Pengkreditan Ruko	Dalam Proses
11	16 September	Iryanti, SH	Armin (Wet & Clean Laundry)	Pengaduan Laundry pada Wet & Clean Laundry	Mediasi
12	24 September	Nopriansyah	Al Hijrah Convention Center	Sewa Gedung dan Wedding Organizer	Mediasi
13	24 September	Samsul Rizal	May Bank Finance	Penarikan Kendaraan Mobil	Mediasi
14	29 September	Fani Yamani, A.Md	PT. Atth Zapilan Propertindo	Uang Boking Fee	Mediasi

Sumber : BPSK Kota Palembang

**Tabel 2. Laporan Pengaduan Konsumen
pada BPSK Kota Palembang Tahun 2021**

NO	TANGGAL PENGADUAN	PELAPOR	TERLAPOR	PERKARA	HASIL
1	6 Januari	Muyus Parendi	PT. Cahaya Damai Propertindo	Legalitas Perumahan	Sepakat/ Tidak Sepakat
2	7 Januari	Ramlan	PT. Adira Dinamika Multi Finance	BPKB Kendaraan Bermotor	Mediasi
3	11 Januari	Irawan	PT. Rezeki Curah Prima	Pengambilan Apartement	Sepakat/ Tidak Sepakat
4	12 Januari	Endang Kartikawaty	PT. Toyota Astra Finance	Penarikan Kendaraan Mobil	Sepakat/ Tidak Sepakat
5	5 Februari	Ferdinan	PT. PLN (Persero) Rayon Palembang	Pemutusan KWH Meter	Sepakat/ Tidak Sepakat
6	15 Februari	Hendriyanto	PT. Tunas Mandiri Finance, Tbk	Pengkreditan Kendaraan Mobil	Mediasi
7	29 Maret	Ice Susanti	PT. BFI Finance Indo	Tagihan Denda	Mediasi
8	29 Maret	Sutikno, SH	PT. Pilar Putra Teknik	Pembelian Alat Berat Mesin Combine DC 35	Sepakat/ Tidak Sepakat
9	12 April	Jimmy Wijaya	PT. Indomobil Finance	Denda Kredit Kendaraan Mobil	Arbitrase
10	12 April	Satria Oktifa	PT. Mandiri Utama Finance	Denda Kredit dan Penarikan Kendaraan Mobil	Mediasi
11	14 April	Jimmy Wijaya	Clipan Finance	Penarikan dan Pelelangan Kendaraan Mobil	Mediasi
12	17 Juni	Benedictus	PT. Mandiri Utama Finance	Pelunasan Kendaraan Mobil	Penyelesaian Mandiri
13	5 Juli	Haris Saputra	PT. Bussan Auto Finance	Keringanan Denda dan Penarikan Kendaraan Motor	Mediasi
14	22 Juli	Eva Yunita	PT. Adira Finance	Keringanan Denda	Mediasi
15	28 Juli	Dewi Ruziati	PT. Astra Sedaya Finace	Penarikan Kendaraan Mobil	Sepakat/ Tidak Sepakat
16	2 Agustus	Arda Yulisto	PT. MUMTAZ	Pengambilan DP Rumah	Mediasi
17	19 Agustus	Herwanto	PT. Tokio Marine Asuransi Indo	Asuransi Kendaraan Mitsubishi Colt L 300	Sepakat/ Tidak Sepakat
18	1 Oktober	Gandi Anondo	PDAM TirtaMusi Palembang	Kelebihan Bayar Akibat Meteran Air Rusak	Mediasi
19	3 November	Hudiyono	PT. Rezeki Curah Prima	Pembangunan Apartemen	Arbitrase

20	30 November	Robbiomar Razzi, SE	PT. Buana Fiance, Tbk	Penarikan Kendaraan Mobil	Tidak Dilanjutkan
21	8 Desember	Sonia	PT. Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk	Keringanan Denda Kendaraan Motor	Mediasi

Sumber : BPSK Kota Palembang

Pada tabel 1 dan tabel 2 tersebut, BPSK Kota Palembang dalam proses kinerja penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen terdapat beberapa kendala yang memperlambat kinerja organisasinya, diantaranya dari sumber daya manusia yang belum berpengalaman menangani sengketa pengaduan konsumen, informasi dan sosialisasi yang tersedia masih minim, kebijakan atau aturan yang belum dipatuhi secara penuh oleh anggotanya, minimnya anggaran yang didapatkan BPSK Kota Palembang dari APBD Provinsi Sumatera Selatan yang menyebabkan fasilitas sarana dan prasarana kantor yang belum memadai.

Kualitas sumber daya manusia yang menjadi faktor kunci dari keberhasilan dalam menangani pengaduan konsumen, sumber daya manusia yang baik akan menghasilkan kualitas kinerja yang baik, efektif, dan efisien. Segi ketersediaan jumlah sumber daya manusia BPSK Kota Palembang sudah memadai, namun terkendala dengan belum sepenuhnya aparatur BPSK Kota Palembang paham akan tugas mereka karena latar belakang pendidikan yang berbeda, terutama dari segi hukum sering kali pelaku usaha menghadirkan pengacara yang lebih berpengalaman dan handal dalam bidang hukum.

Informasi pada era digital saat ini telah menjadi kebutuhan hidup manusia, saat ini masyarakat sudah banyak yang memakai teknologi. Informasi dapat memberikan berbagai pengetahuan dengan mudah dan cepat, kita juga lebih bisa mengefisiensi waktu dan biaya. Internet dan teknologi seperti *smartphone*, komputer, atau semacamnya sudah tidak asing lagi dalam kehidupan di masyarakat, karena

hampir setiap hari masyarakat hidup berdampingan dengan teknologi tersebut. Namun BPSK Kota Palembang dalam pemanfaatan teknologi sebagai sumber informasi masih kurang seperti belum adanya *website* atau situs resmi, aplikasi digital, dan sosialisasi dengan pemanfaatan teknologi yang ada pada saat ini masih minim, padahal informasi sangat dibutuhkan lembaga-lembaga publik sebagai perantara pemberitahuan pelayanan kepada masyarakat.

Setiap lembaga sudah pasti memiliki visi dan misi serta kebijakan termasuk BPSK Kota Palembang, namun pada penerapannya belum tentu berjalan dengan baik. Permasalahan pada BPSK Kota Palembang adalah terjadinya terlambatan kehadiran bagi pegawai majelis, sekretariat BPSK Kota Palembang, maupun pihak konsumen atau pelaku usaha. Hal tersebut terbukti dari ketentuan jam masuk dan jam keluar kantor, dan sudah adanya penentuan waktu rapat sengketa konsumen yang jelas tapi tidak jarang terlihat anggota sidangnya terlambat hadir dalam rapat sengketa konsumen.

BPSK Kota Palembang dari segi pendanaan berdasarkan PERMENDAG 06/M-DAG/PER/2/2017 TENTANG BPSK Pasal 31 yaitu BPSK mengelola biaya penyelenggaraan BPSK yang terdiri dari a) biaya operasional; b) honorarium ketua, wakil ketua, dan anggota BPSK; c) honorarium kepala sekretariat dan anggota sekretariat. Biaya penyelenggaraan BPSK dibebankan pada APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) sesuai kemampuan keuangan daerah.

Berdasarkan Rancangan RKPD (Rencana Kerja Pemerintah Daerah) Provinsi Sumatera Selatan, anggaran kegiatan Tahun 2020 untuk seluruh BPSK yang ada pada Provinsi Sumatera Selatan dana yang diberikan sebesar Rp. 300.000.000,00.

Berikut adalah bahan rancangan awal belanja langsung menurut program dan perkegiatan BPSK Wilayah Provinsi Sumatera Selatan pada Tahun 2020:

**Tabel 3. Rancangan Belanja BPSK
Wilayah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2020**

URAIAN	JUMLAH
Belanja	300.000.000,00
1. Belanja Barang dan Jasa	300.000.000,00
1.1 Belanja Bahan Pakai habis	22.540.000,00
1.1.1 Belanja Alat Tulis kantor	22.540.000,00
1.2 Belanja Jasa Kantor	168.130.000,00
1.2.1 Belanja Paket/Pengiriman	2.255.000,00
1.2.2 Belanja Publikasi	3.200.000,00
1.2.3 Belanja Dokumentasi	675.000,00
1.2.4 Belanja Jasa Tenaga Ahli	162.000.000,00
1.3 Belanja Cetak dan Penggandaan	21.868.000,00
1.3.1 Belanja Cetak	10.530.000,00
1.3.2 Belanja Penggandaan	11.338.000,00
1.4 Belanja Makanan dan Minuman	24.000.000,00
1.4.1 Belanja Makanan dan Minuman Rapat	24.000.000,00
1.5 Belanja Perjalanan Dinas	63.462.000,00
1.5.1 Belanja Perjalanan Dinas Dalam Daerah	9.750.000,00
1.5.2 Belanja Perjalanan Dinas Luar Daerah	53.712.000,00

Sumber : Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan

Anggaran untuk BPSK Kota Palembang masih terbilang kurang, dan berikut pernyataan ini diperkuat dengan adanya penyampaian Gubernur Provinsi Sumatera Selatan yaitu Bapak Herman Deru yang mengatakan di Griya Agung pada Tanggal 29 Oktober 2019 yang dikutip dari aktikel Laman humassumselprov.go.id bahwa honor BPSK Kota Palembang terbilang relatif tidak begitu besar (Bendit Koesoet,

2019). Dengan minimnya penganggaran yang tersedia berdampak pada kurangnya atau masih minimnya keberadaan sarana dan prasarana fasilitas kantor, kantor BPSK Kota Palembang sendiri masih menumpang pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan, dan minimnya ketersediaan jumlah anggaran tersebut akan berdampak kepada kinerja BPSK Kota Palembang itu sendiri.

Gambar 1. Keadaan Kantor BPSK Kota Palembang



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Berdasarkan dengan permasalahan yang peneliti temukan bahwa terjadi adanya kendala pada sumber daya manusia, informasi, kebijakan, serta pendanaan yang berdampak pada pelaksanaan proses kinerja BPSK Kota Palembang dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, maka peneliti tertarik menganalisis dan mendeskripsikan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palembang dalam Penanganan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu : Bagaimana kinerja BPSK Kota Palembang dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui kinerja BPSK Kota Palembang dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kinerja BPSK Kota Palembang dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui teori kinerja dari Bastian.
- b. Mengetahui secara substansional konsep kinerja BPSK Kota Palembang dalam melakukan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Teoritis

Secara teoritis, kegiatan perihal analisis kinerja BPSK Kota Palembang dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dapat digunakan sebagai bahan masukan ilmu pengetahuan dan acuan perkembangan penelitian selanjutnya dalam menggunakan analisis kinerja yang dilakukan oleh mahasiswa maupun tenaga pendidik lainnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi Perguruan Tinggi

Sebagai bahan masukan dan contoh penelitian dalam proses pelaksanaan penerapan hasil penelitian dalam menunjang kehidupan disiplin kerja

pada suatu instansi serta dapat menjadi suatu tolak ukur mengenai secara kualitatif melalui pengambilan data dengan cara wawancara mendalam.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan acuan bagi riset atau kegiatan penelitian selanjutnya yang mengkaji perihal analisis kinerja BPSK Kota Palembang dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku & Jurnal

- Akhyar, D. (2015). Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan: Vol. 5 No. 10*.
- Amiruddin. (2019). *Pengaruh Etos Kerja, Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor*. Biak Numfor: Qiara Media.
- Erwan Agus Purwanto, D. (2016). “PELAYANAN PUBLIK” Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS . Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Evi Lestari dan Rian Destiningsih. (2020). Analisis Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Magelang Dalam Penanganan Pedagang Kaki Lima. *Jurnal STEI Ekonomi, Vol. 29 No. 02*.
- Fahmi, I. (2016). *Perilaku Organisasi Teori, Aplikasi dan Kasus*. Bandung: Alfabeta.
- Hidayat, F. (2020). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di DIY Sebagai Alternative Dispute Resolution (ADR) Dalam Industri Keuangan. *Jurnal Kertha Semaya, Vol. 8 No. 4*.
- Jamilah, F. (2018). *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Kamaruddin Sellang, D. (2019). *Dimensi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik : Dimensi, Konsep, Indikator dan Implemtasinya*. Qiara Media.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava media.

- Kusumasari, Y. (2018). *Kinerja Implementasi Kebijakan Perlindungan Konsumen dalam Program Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta)*. Yogyakarta.
- Mukarom, Z. D. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nawawi, I. (2014). *Manajemen Perubahan Teori dan Aplikasi pada Organisasi Publik dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nogi, H. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Permatasari, A. (2020). *Birokrasi Pemerintahan: Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: Buku Litera.
- Sari, N. (2017). Kinerja Individual Anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Bojonegoro Ditinjau dari Latar Belakang Personal, Motivasi dan Komitmen. *Manajemen Administrasi Publik, Universitas Airlangga*.
- Styawan, S. (2015). Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik. *Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taslim, G. W. (2017). Stagnasi Kinerja BPSK Semarang Pasca Penetapan UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. *Riptek Vo. 11, No. 2*.
- Thoha, M. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Pernadamedia Group.

Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja Cetak Ke-enam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Yunari, A. (2016). *Alternative Dispute Resolution (ADR) Sebagai Penyelesaian Sengketa Non Litigasi*. *Inovatif: Vol. 2 No. 1*.

Peraturan dan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 perihal perlindungan konsumen yang kemudian diperbarui menjadi UUPK yang dilegalisasi serta diundangkan pada tanggal 20 April Tahun 1999

Keputusan Presiden RI Nomor 90 Tahun 2001 tentang pembentukan BPSK pada pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sumber Lain

Humas Prov. Sumsel (online). (<http://humas.sumselprov.go.id/official/detailpost/hd-wanti-wanti-soal-independensi-pengurus-bpsk-palembang-dan-lubuk-linggau> diakses pada 18 Februari 2021)

Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan (online) (<http://dinasperdagangansumsel.web.id/public/layanan> diakses pada 19 Maret 2021)

Databoks (online) (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/14/jumlah-penduduk-kota-palembang-166-juta-jiwa-pada->

