

**KINERJA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(BPSK) KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

OLEH

WANDA AYU LESTARI

UNIVERSITAS ANDALAS

1110841008

Pembimbing 1 : Drs. Yoserizal, M.Si

Pembimbing 2 : Dr. Ria Ariany, M.Si



JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2018

ABSTRAK

Wanda Ayu Lestari. No. BP : 1110841008. Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Andalas. Padang. 2018. Dibimbing oleh Drs. Yoserizal, M.Si dan Dr. Ria Ariany, M.Si. Skripsi ini terdiri dari 163 halaman dengan referensi 11 buku teori, 7 buku metode, 5 Dasar Hukum, 4 Jurnal dan Skripsi dan 6 website internet.

Penelitian ini mendeskripsikan tentang Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang. Kajian ini dilatarbelakangi oleh keadaan dimana adanya fenomena konsumen yang cenderung menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha untuk meraup 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 alternative metode penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana kinerja BPSK Kota Padang dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Unit analisisnya adalah lembaga, BPSK Kota Padang. Teknik keabsahan data yang peneliti gunakan adalah triangulasi sumber. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan Teori Sistem yang dikemukakan oleh Tri Kadarwati dalam Graldino A. Sayd.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja BPSK Kota Padang dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase telah berjalan cukup baik. Karena masih adanya kendala-kendala dari segi sediaan sumber daya pada masukan (*input*) masih belum memadai. Ketersediaan sumber daya manusia yang masih perlu ditingkatkan lagi; jumlah anggaran yang tersedia saat ini belum mencukupi dan jauh dari yang diharapkan; serta masih minimnya ketersediaan sarana dan prasarana. Pada aktivitas (*proses*) masih terkendala dalam pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Meskipun sudah bekerja sesuai dengan SOP tetapi anggota majelis BPSK Kota Padang tidak mampu menyelesaikan sengketa konsumen dalam jangka waktu 21 Hari Kerja. Pada variabel keluaran (*output*) dikarenakan terjadinya penunggakan kasus sengketa konsumen dari tahun sebelumnya alhasil target yang sudah ditetapkan oleh BPSK Kota Padang setiap tahunnya tidak tercapai.

Kata Kunci : Kinerja, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

ABSTRACT

Wanda Ayu Lestari. No. BP: 1110841008. The Performance of Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in Padang City. Faculty of Social Science and Political Science. Andalas University. Padang. 2018. Supervised by Drs. Yoserizal, M.Si and Dr. Ria Ariany, M.Si. This thesis consists of 163 pages with reference to 11 theoretical books, 7 method books, 5 Basic Laws, 4 Journals and Theses then 6 internet websites.

This research describes about The Performance of Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in Padang City. This study is motivated by the circumstances in which the phenomenon of consumers who tend to be the object of business activities from business actors to reap the benefits as much as possible towards the use and utilization of goods and / or services that they have provided. Therefore, it can cause the position between consumers with business actors become unbalanced. Those situations lead to the emergence of disputes between consumers and business actors. The government provides an alternative method of dispute resolution of consumers outside the court that can be reached through the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK). This study was conducted to see how the performance of BPSK in Padang City in carrying out the handling and settlement of consumer disputes through conciliation, mediation and arbitration has not run optimally.

This research uses qualitative approach with descriptive type. The collection of data techniques were conducted with interviews and documentation. The unit of analysis is the institution, BPSK in Padang City. The technique of data validity that researcher uses is source triangulation. The selection of informants was done by purposive sampling technique. This study uses System Theory proposed by Tri Kadarwati in Graldino A. Sayd.

The results of this study show that the performance of BPSK Kota Padang in carrying out the handling and settlement of consumer disputes through conciliation, mediation and arbitration was quite effective. It is caused by the delay in terms of supply of resources at the input (*input*) is still not adequate. The availability of human resources needs to be improved. The amount of available budget is currently insufficient and far from expected and the lack of facilities and infrastructure. In the activity (*process*) is still constrained in the implementation of handling and resolving consumer disputes through conciliation, mediation and arbitration. Although it has already been working in accordance with SOP but BPSK Padang City Council members are unable to resolve the consumer dispute within 21 working days. In the variable *output* due to the arrears of consumer disputes cases from the previous year as a result the target set by BPSK Padang every year is not achieved.

Keywords: Performance, Consumer Dispute Resolution Agency.