

Analisis Kinerja Pegawai Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan

Employee Performance Analysis at the Medan City Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK)

Tanti Juliana, Isnaini* & Budi Hartono

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 24 Mei 2022; Direview: 27 Mei 2022; Disetujui: 30 Juni 2022

*Corresponding Email: isnaini@staff.uma.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja pegawai dan hambatanannya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan. Metode penelitian yang dipakai adalah deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif yang menitik beratkan pada proses, deskripsi analisis. Untuk mengetahui kinerja pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, disiplin dalam bekerja, inisiatif serta tanggung jawab. Kualitas kerja masih rendah dalam hal penerimaan pengaduan dan konsultasi. Kuantitas kerja belum maksimal. Disiplin kerja pegawai belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pegawai memiliki inisiatif yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Tanggung jawab pegawai terhadap seluruh aspek yang berhubungan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan sudah cukup baik meskipun masih perlu ada berbagai pembenahan yang harus dilakukan.

Kata Kunci: Analisis; Kinerja Pegawai; Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen; Medan

Abstract

The purpose of this study was to analyze and describe the performance of employees and their obstacles at the Medan City Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK). The research method used is descriptive using a qualitative method that focuses on the process, description of the analysis. To determine the current performance of the Medan City Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), the researcher chose to use the 5 dimensions of employee performance proposed by Anwar Prabu Mangkunegara, namely work quality, work quantity, work discipline, initiative and responsibility. The quality of work is still low in terms of receiving complaints and consulting. The work quantity has not been maximized. The work discipline of employees has not gone according to what the community expects. Employees have good initiative in carrying out their duties. The responsibility of employees for all aspects related to the tasks carried out is quite good although there are still various improvements that must be made.

Keywords: Analysis; Employee Performance; Consumer Dispute Settlement Agency; Medan

How to Cite: Juliana, T., Isnaini & Hartono, B. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS), 5 (1): 648-663.



PENDAHULUAN

Suatu organisasi yang merupakan kunci utama kesuksesan berada pada sumber daya manusianya sebagai pelaksana semua kegiatan dalam organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas, berkapasitas dan berdaya saing merupakan asset yang paling berharga bagi organisasi. Sumber daya manusia sangatlah penting dalam suatu organisasi karena berpengaruh terhadap kinerja sebuah organisasi.

Dalam perkembangan organisasi saat sekarang ini, organisasi dihadapkan dengan masalah yang semakin kompleks. Disamping seorang pegawai dituntut agar memiliki keterampilan dan keahlian yang cukup, juga harus dapat diperkerjakan secara efektif dan efisien jika sebuah organisasi ingin kinerjanya meningkat. Sehingga diperlukan manajemen sumber daya manusia yang profesional oleh organisasi. Menurut pendapat Sutrisno (2016) yang menyatakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Menurut Mangkunegara (2017) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Brahmasari dan Suprayetno (2008) mengungkapkan bahwa kinerja merupakan tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yang salah satunya menurut Robbins dan Judge (2006) adalah bahwa kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sehingga jika karyawan merasakan kepuasan kerja maka akan berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan tersebut.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau yang disingkat dengan BPSK merupakan salah satu lembaga peradilan konsumen yang berkedudukan pada setiap Provinsi di seluruh wilayah Indonesia, hal ini sebagaimana diatur didalam Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan tugas utama yakni menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum, BPSK beranggotakan yang mewakili unsur dari aparaturnya pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha ataupun produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh Gubernur, untuk menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK juga memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, seperti melihat atau meminta tanda bayar, tagihan ataupun kuitansi, hasil test-lab dan bukti-bukti lainnya, selanjutnya keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini bersifat final dan mengikat.

Kondisi perkembangan perekonomian terutama pada bidang perdagangan dan industri yang semakin meningkat dengan kian maraknya transaksi online yang didukung oleh teknologi informasi dan telekomunikasi yang menawarkan produk-produk yang beragam variasi barang dan jasa, hal ini memungkinkan adanya kerugian dipihak konsumen terhadap produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Dengan keadaan ini memungkinkan terjadinya sengketa yang tak terhindarkan yang dapat disebabkan oleh kelalaian konsumen dan pelaku usaha serta faktor perbedaan pemahaman antara konsumen dengan pelaku usaha mengenai suatu produk atau jasa.

Untuk mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen dan sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak, Pemerintah Provinsi Sumatera Utara telah membentuk 4 (empat) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di wilayah Provinsi Sumatera Utara yakni BPSK Kota Medan, BPSK Kota Pematangsiantar, BPSK Kabupaten Asahan dan BPSK Kota Sibolga.

BPSK Kota Medan adalah salah satu BPSK yang berada diwilayah Provinsi Sumatera Utara yang mewakili dari 6 (enam) wilayah kerja yang ada di Sumatera Utara, yaitu Kota Binjai, Kota Medan, Kota Tebing Tinggi, Kabupaten Deli Serdang, Kabupaten Langkat dan Kabupaten Serdang Bedagai. Berdasarkan Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 1734 Tahun 2019 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Medan Provinsi Sumatera Utara, Anggota BPSK Kota Medan berjumlah 9 orang yang mewakili unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Dalam berkinerja BPSK Kota Medan juga dibantu oleh

Sekretariat BPSK, dimana fungsi Sekretariat BPSK ini disamping menyiapkan kebutuhan rumah tangga BPSK juga melakukan pengarsipan, menerima pengaduan dari konsumen dan juga mencatat jalannya proses persidangan.

BPSK dan Sekretariat BPSK Kota Medan dituntut untuk melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik. Keberhasilan mereka dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh penilaian terhadap kinerjanya. Penilaian ini tidaklah hanya dilakukan untuk membantu mengawasi sumber daya organisasi saja namun juga untuk mengukur sejauhmana tingkat efisiensi penggunaan sumber daya yang ada sehingga dapat mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperbaiki. Penilaian terhadap kinerja ini merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja pegawai. Bagian-bagian yang menunjukkan kemampuan kualitas kerja pegawai yang kurang maksimal dapat diidentifikasi, diketahui sehingga dapat ditentukan strategi dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerjanya.

Kinerja seluruh pegawai BPSK Kota Medan dalam melaksanakan pelayanan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen yakni melakukan proses penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen terhadap bukti surat, dokumen, barang bukti, hasil uji laboratorium, dan bukti lain yang sudah diajukan oleh konsumen maupun pelaku usaha, serta pemeriksaan terhadap konsumen, pelaku usaha, saksi dan keterangan ahli. Penelitian dan penilaian tersebut dimaksudkan untuk dapat mengetahui adanya pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam rangka menyelesaikan sengketa konsumen.

Dari hasil pengamatan awal yang penulis lakukan, mengacu pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, didapati bahwa masih adanya pegawai BPSK Kota Medan yang datang untuk bekerja namun kurang sesuai menurut jam kerja efektif yang telah ditentukan. Selanjutnya melalui pra wawancara dengan salah seorang pegawai BPSK Kota Medan diperoleh informasi bahwa masih banyak Pegawai BPSK Kota Medan yang tidak memiliki disiplin kerja yang baik, masih datang kerja tidak tepat waktu atau pulang lebih awal, atau datang tepat waktu tapi hanya bersantai-santai saja, angka absensi juga masih tinggi, dan masih banyak yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugasnya. Disisi lain BPSK Kota Medan dituntut bekerja secara profesional agar dalam penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Peningkatan disiplin waktu dan disiplin kerja adalah salah satu cara untuk mewujudkan aparatur yang profesional.

Untuk menciptakan suasana agar pegawai dapat berdisiplin tinggi, selain memberikan sanksi atau hukuman bagi yang pegawai yang melakukan tindakan indisipliner namun juga memberikan penghargaan dan promosi kepada pegawai yang memiliki kualitas dan kuantitas kinerja yang baik dalam mencapai sasaran kinerja yang telah ditetapkan.

Masih adanya perilaku kinerja pegawai yang belum sepenuhnya disiplin dari sisi kehadiran, dilihat dari persentase kehadiran pegawai yang tidak hadir dan jumlah pegawai yang terlambat datang. Tingkat persentase kehadiran pegawai BPSK Kota Medan justru dapat berdampak pada proses penyelesaian atas pengaduan konsumen yang tidak berjalan dengan semestinya dan juga dapat berdampak pada capaian kinerja penyelesaian atas pengaduan konsumen. Adapun capaian kinerja BPSK Kota Medan dapat dilihat dari berhasil atau tidaknya sengketa itu wajib diselesaikan dalam jangka waktu 21 hari sesuai dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pasal 7 ayat (1) terhitung sejak permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK.

Berdasarkan Data Capaian Kinerja BPSK Kota Medan berdasarkan waktu penyelesaian Tahun 2019, bahwa masih banyaknya kasus yang diselesaikan lebih dari waktu penyelesaian yaitu 22 kasus dan masih banyaknya jumlah kasus yang ditolak baik dari konsultasi maupun dalam pengaduan(persidangan) ataupun tidak disidangkan karena berbagai hal. Pada tahun 2020 jumlah kasus di BPSK Kota Medan meningkat dari tahun sebelumnya, akan tetapi masih juga ditemukan adanya waktu penyelesaian sengketa yang melebihi peraturan yang ada yaitu sebesar 18 kasus dan juga masih adanya penolakan atas pengaduan, selesai diluar bentuk



penyelesaian, dan sebagainya sebesar 23 kasus. Begitu juga pada tahun 2021, total kasus yang diterima BPSK Kota Medan baik dari segi konsultasi dan pengaduan konsumen mengalami kenaikan yang lumayan drastis, akan tetapi masih dengan persoalan yang sama yaitu masih ditemukan penolakan dan penyelesaian sengketa melebihi batas 21 hari sebesar 25 kasus dengan penolakan sebesar 31 kasus.

Berdasarkan fenomena yang ada tersebut yang diperoleh dari pengamatan awal pada lokasi penelitian, dapat disimpulkan bahwa banyaknya penolakan dan lewatnya waktu penyelesaian salah satunya disebabkan oleh tidak hadirnya pegawai dan Sumber Daya Manusianya yang tidak berkompeten. Sementara dukungan kinerja pegawai menjadi faktor yang menentukan untuk mencapai suatu tujuan organisasi dengan berbagai macam tujuan serta visi yang dirancang oleh suatu organisasi untuk kepentingan masyarakat/manusia dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia tersebut. Hal ini berarti menunjukkan bahwa pegawai merupakan sumber daya strategis dalam semua tindakan dan aktifitas organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia perlu direncanakan dan juga dirumuskan strategi dan inovasi yang relevan dengan tujuan yang telah ditetapkan secara konsisten untuk diimplementasikan secara terus menerus sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi (Nur, 2013).

Menyadari sumber daya manusia merupakan faktor kunci keberhasilan suatu organisasi baik secara kualitas kerja, kuantitas kerja, disiplin bekerja, inisiatif serta tanggung jawab kerja maka peneliti memutuskan untuk memperoleh data latar belakang pendidikan pegawai yang ada pada BPSK Kota Medan.

Hampir keseluruhan pegawai pada anggota BPSK Kota Medan (majelis) berlatar belakang pendidikan ilmu hukum. Sementara pegawai pada Sekretariat BPSK Kota Medan hanya 1 (satu) orang berlatar belakang pendidikan hukum. Hal ini memungkinkan memiliki dampak terhadap pelaksanaan tugas-tugas dari BPSK Kota Medan dalam menyelesaikan permasalahan persengketaan konsumen dengan hasil keputusan yang final dan mengikat, dan juga akan berdampak pada pelayanan konsultasi dan penerimaan pengaduan konsumen yang dilakukan oleh pegawai Sekretariat BPSK Kota Medan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai BPSK Kota Medan sudah seharusnya mempunyai sumber daya manusia pegawai yang berlatar pendidikan hukum dan berpengalaman dibidang perlindungan konsumen, serta memiliki kompetensi yang memadai. Hal ini disebabkan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh BPSK Kota dalam memberikan pelayanan perlindungan konsumen sangatlah penting dan sudah seharusnya memiliki kualitas SDM yang berbeda dari lembaga peradilan konsumen lainnya. Sehingga memunculkan harapan masyarakat yang begitu tinggi kepada lembaga peradilan konsumen khususnya BPSK Kota Medan untuk terus dapat meningkatkan kinerja pelayanan melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen.

Penelitian dari Rahayu & Ambarwati (2020), Disiplin Kerja dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar, Sedangkan Kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar. Hasil uji F menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara Disiplin Kerja, Motivasi dan Kompetensi secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar. Usman (2022), Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja, secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Sedang secara parsial ditemukan bahwa faktor gaya kepemimpinan yang memiliki pengaruh signifikan yang paling dominan terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Yuliantini dan Suryatiningsih (2021), Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT ISS Indonesia dengan nilai original sample 0,558 dan T-Statistic 4,252 > 1,96. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT ISS Indonesia dengan nilai original sample 0,313 dan T-Statistic 2,377 > 1,96.

Syahputra, Isnaini & adam (2022), Kuantitas kerja pegawai Kantor Camat Medan Timur Kota Medan sudah cukup baik. Disiplin kerja pegawai Kantor Camat Medan Timur Kota Medan belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pegawai yang ada di Kantor Camat

Medan Timur Kota Medan memiliki inisiatif yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Serta tanggung jawab pegawai terhadap seluruh aspek yang berhubungan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh pegawai Kantor Camat Medan Timur Kota Medan sudah cukup baik. Nasution (2022). Secara parsial (uji t) diketahui bahwa Kualitas Kerja (X1), berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asam Jawa. Kemudian Lingkungan Kerja (X2), berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asam Jawa. Pada pengujian secara simultan (uji F) diketahui Kualitas Kerja dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama (secara serempak) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Asam Jawa dengan nilai $F_{hitung} 16,623 > F_{tabel} 3,16$.

Berdasarkan hal tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja pegawai dan hambatanya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai adalah deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif yang menitik beratkan pada proses, deskripsi analisis. Alasan menggunakan metode tersebut dengan metode kualitatif karena ingin menganalisis bagaimana kinerja pegawai pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan serta untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi hambatan kinerja pegawai pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

Sugiyono (2018) mengatakan bahwa pengertian dari informan penelitian adalah narasumber yang merujuk pada seseorang yang paham terkait dengan objek penelitian serta mampu memberikan penjabaran tentang topik penelitian yang dingkat. Peneliti menyimpulkan dalam penelitian ini bahwa yang dapat dijadikan narasumber atau informan adalah Informan kunci, yaitu Bapak Perdana S Pandia, SE dari unsur pemerintah selaku Ketua BPSK Kota Medan; Informan utama, Bapak Padian Adi S Siregar, SH, MH dari unsur Konsumen selaku Wakil Ketua BPSK Kota Medan; Informan tambahan, Ibu Hj. Erlina, SH dan Ibu Siti Aisyah Dana, SH dari unsur Pelaku Usaha selaku Anggota BPSK serta Bapak Helmi Dahyar Nawar, SH bidang kepaniteraan selaku sekretariat BPSK dan Informan pendukung, masyarakat/konsumen.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yaitu primer dan sekunder. Hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai judul penelitian sebagai data primer. Sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia, buku, jurnal, artikel yang terkait dengan judul penelitian mengenai Analisis Kinerja Pegawai pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data model Miles and Huberman dimana menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018) mengatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kinerja Pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan

Permasalahan dalam penelitian ini memfokuskan pada bagaimana kinerja pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan yang dapat di lihat dari sikap dan tindakannya ketika melakukan aktivitasnya sehari-hari dalam mengerjakan pekerjaan administratif, dan aktivitasnya dalam pelaksanaan persidangan. Untuk mengetahui kinerja pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2017) adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, disiplin dalam bekerja, inisiatif serta tanggung jawab

a. Kualitas Kerja

Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kinerja pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan kerja.

Ketepatan dan Keberhasilan Kerja. Berbagai langkah yang telah dilakukan oleh pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan untuk bekerja dengan semaksimal mungkin. Akan tetapi terkadang masih terdapat kekurangan yang berhubungan dengan kinerja pegawai. Dari hasil observasi peneliti, masih banyak terdapat beberapa kelemahan seperti ketepatan waktu dalam jam bekerja, yaitu masih terdapatnya pegawai yang datang terlambat, yang pulang sebelum jam kantor berakhir dan bahkan tidak hadir dengan alasan-alasan yang lain. Dari hasil observasi peneliti dapat dilihat bahwasanya pegawai BPSK Kota Medan terkadang melakukan aktivitas lain diluar dari aktivitas BPSK yang ada, apakah itu dalam hal pribadi atau urusan dinas, dan sebagainya.

Dengan banyaknya pegawai yang melakukan aktivitas di luar dari aktivitas kantor, mengakibatkan konsumen maupun pelaku usaha banyak yang mengeluh, merasa dirugikan baik dalam hal waktu ataupun proses penyelesaian di persidangan. Ini berdampak terhadap keberhasilan kerja. Dilihat dari sumber daya manusianya yang masih belum menjaga ketepatan waktu dalam pekerjaannya, mengakibatkan pelaksanaan proses persidangan menjadi terhambat dan berakhir dengan penyelesaian yang harus lebih dari waktu yang ditentukan yaitu 21 (dua puluh satu) hari.

Menurut Mangkunegara (2017) mengatakan bahwa kualitas adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dapat dikerjakannya. Masih banyaknya keluhan dari konsumen (masyarakat) dan pelaku usaha secara langsung ataupun tidak langsung dengan tidak adanya kepastian jam kerja yang didapat konsumen, membuat konsumen atau pelaku usaha kecewa terhadap kinerja pegawai BPSK.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, jadwal persidangan yang dilakukan oleh BPSK Kota Medan terkadang sampai memakan waktu yang lama. Untuk satu kasus/sengketa saja dapat menghabiskan waktu sampai 5 (lima) kali persidangan (lebih dari 21 hari sejak gugatan) seharusnya persidangan dilakukan maksimalnya 4 (empat) kali sekaligus dengan hasil putusan. Ini dapat dilihat dari gambar jadwal persidangan BPSK Kota Medan.

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Bapak Perdana S. Pandia, S.E, Ibu Dorena Laila, Ibu Lovindah Sinaga dan Ibu Fitria Fadhillah, diketahui bahwa kurang kompetennya pegawai BPSK Kota Medan dalam hal melaksanakan tugas-tugasnya seperti pada bagian Sekretariat yang dalam menangani penerimaan pengaduan sengketa tidak dilakukan filter (penyaringan) kasus/pengaduan terlebih dahulu mengakibatkan adanya penolakan pengaduan pada saat dilakukan persidangan. Keadaan ini juga disebabkan karena latar belakang pendidikan pegawai Sekretariat yang tidak dibidangnya sehingga pegawai tidak memahami akan masalah tersebut. Terlihat juga bahwa kurangnya responsife pegawai dalam kualitas yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Karena penyelesaian bukan hanya terlihat dari selesainya pekerjaan itu saja tapi dilihat dari kecakapan dan juga hasil kerja dari penyelesaian yaitu putusan.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti diketahui bahwasanya pegawai Sekretariat BPSK Kota Medan hanya berjumlah 5 (lima) orang dengan minimnya latar belakang pendidikan dibidang hukum, sehingga terkadang dalam proses melakukan konsultasi tidak dapat berjalan karena tidak memiliki keahlian dibidangnya. Sementara pengaduan yang datang dan diterima pegawai untuk disidangkan tanpa memfilter terlebih dahulu. Jika dilihat dari banyaknya kasus/pengaduan yang masuk, BPSK Kota Medan adalah salah satu BPSK yang paling banyak menerima pengaduan masyarakat disbanding BPSK lainnya yang berada di Provinsi Sumatera Utara. Sementara jumlah pegawai sekretariat yang bekerja di BPSK Kota Medan sama dengan jumlah pegawai Sekretariat di BPSK lainnya yang ada di Provinsi Sumatera Utara. Dan ini juga menjadi penghambat dalam proses persidangan khususnya untuk panitera yang bertugas hanya 1 (satu) orang.

Berdasarkan observasi peneliti diketahui juga bahwasanya menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 55 dinyatakan bahwa : “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Hal tersebut juga sesuai dengan pasal 7 ayat 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mengatakan bahwa sengketa konsumen sebagaimana dimaksud wajib diselesaikan selambat-lambatnya 21 (dua puluh satu) hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK.

Hasil observasi dan wawancara yang di dapat terhadap ketepatan waktu pegawai BPSK Kota Medan dan keberhasilan kerja, secara umum dapat dikatakan kurang baik. Walaupun pegawai BPSK Kota Medan sudah berusaha memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin untuk kepuasan konsumen, akan tetapi masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pelayanan tersebut, baik dalam hal ketepatan waktu yang terkesan harus memakan waktu lama, dan proses persidangan yang berlanjut hingga beberapa kali sehingga ukuran target capaian pelayanan harus melebihi dari 21 (dua puluh satu) hari, sehingga terkadang membuat masyarakat enggan untuk mengadu ke BPSK.

Ketelitian dan Keterampilan. Ketelitian adalah merupakan sikap cermat agar terhindar dari kecerobohan. Keterampilan bekerja merupakan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat. Keterampilan dan Ketelitian merupakan sikap yang ada pada diri pegawai sendiri dalam melaksanakan tugasnyamaupun bukan tugasnya tanpamenunggu perintah atasan. Sebuah sikap yang dapat memberikan manfaat positif bagi pekerjaannya dan memberi manfaat bagi lembaga.

Berdasarkan hasil observasi, umumnya pegawai yang ada di BPSK dalam hal ini Bidang Konsultasi dan Pelayanan Pengaduan serta kepaniteraan masih kurang dalam hal ketelitian. Seperti halnya tidak lengkapnya pemberkasan pengaduan, infrastruktur sidang yang belum siap, tidak adanya absen persidangan, berita acara yang masih dibuat dan draft hasil putusan yang masih bersalahan. Berdasarkan observasi peneliti dilapangan diperlihatkan oleh salah satu informan bahwa benar adanya kekurang ketelitian pegawai BPSK Kota Medan dalam hal beberapa dokumen.

Berdasarkan hasil observasi, tugas Sekretariat BPSK di setiap bidang, tidak memiliki aspek keterampilan dikarenakan pegawai tersebut tidak memiliki pemahaman dan pengetahuan dibidangnya, sehingga terkadang proses konsultasi ataupun proses filterisasi pengaduan tidak terselesaikan. Ini juga dapat dilihat dengan tidak adanya ide-ide yang dilakukan pegawai untuk menyikapi masalah yang timbul dan akhirnya sering terjadi kesalahan atau kekeliruan.

Menurut Winata et al., (2016) menyatakan bahwasanya Keterampilan adalah domain yang paling penting untuk meningkatkan kinerja pegawai. Keterampilan yang lebih baik pasti dapat meningkatkan kinerja pegawai, Berikut adalah ciri-ciri pegawai yang telah memiliki keterampilan yang dapat dilihat jika: Pegawai tersebut tahu dan mengerti apa yang harus dikerjakan; Mempunyai gerak kerja yang cepat dan tepat; Pegawai tersebut jarang sekali melakukan kesalahan dan kekeliruan dalam bekerja; Pegawai tersebut sudah mempunyai kiat-kiat tertentu dalam melaksanakan pekerjaan; Dan produktivitas kerja pegawai meningkat dari biasanya.

Maka didasarkan atas observasi penelitian tersebut, hal ini berdampak pada hasil kerja yang diperoleh, yang semestinya pekerjaan itu dapat diselesaikan ditahap konsultasi saja akan tetapi berlanjut ketahap selanjutnya yaitu persidangan. Terbatasnya kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap kualitas kemampuan pelaksanaan pekerjaannya. Disisi lain menurunnya kualitas kerja ini juga didasarkan oleh sarana dan prasarana yang ada di kantor BPSK Kota Medan yang sudah beberapa tahun berjalan juga belum memadai, dimana ini juga merupakan salah satu hal yang dapat mendukung kinerja untuk pencapaian tujuan BPSK Kota Medan sesuai dengan visi dan misinya.

Hasil penelitian yang didapatkan dikarenakan terbatasnya ketersediaan sumber daya manusia (SDM) di Kantor BPSK Kota Medan. Maka untuk mencapai hasil kinerja yang baik dan

prima dibutuhkan pegawai yang memiliki kompetensi. Mangkunegara (2019) menyatakan bahwasanya kompetensi adalah merupakan faktor mendasar yang dimiliki seseorang yang mempunyai kemampuan lebih, yang membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja. Kompetensi sumber daya manusia merupakan kompetensi yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang langsung mempengaruhi terhadap kinerjanya.

Memiliki sumber daya manusia yang kompeten adalah keharusan bagi suatu organisasi. Mengelola sumber daya manusia berdasarkan kompetensi diyakini dapat menjamin keberhasilan mencapai tujuan. Hampir sebagian besar organisasi memakai kompetensi untuk memilih orang, mengelola kinerja, pelatihan, pengembangan dan pemberian kompensasi. Selayaknya diadakan uji kompetensi (assessment) untuk mencocokkan apakah pegawai tersebut bisa memenuhi model kompetensinya atau tidak. Dan bila terjadi kekurangan kompetensi maka pegawai tersebut harus diberi pelatihan dan bimbingan untuk meningkatkan kinerjanya.

Penerapan fungsi SDM dapat berupa perencanaan, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, pengembangan karier, dan lainnya. Maka dari itu Sumber Daya Manusia merupakan komponen paling penting dalam kehidupan yang akan menunjang kebutuhan manusia baik dalam organisasi maupun individual.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dan observasi peneliti, BPSK Kota Medan sudah berusaha semaksimal mungkin untuk meminta agar dilakukannya pelatihan kepada pegawai guna meningkatkan kinerja keterampilan dan keahlian pegawai tersebut. Akan tetapi untuk BPSK Kota Medan sendiri dalam memberikan pelatihan kepada pegawainya masih terkendala keterbatasan anggaran yang diberikan.

Ketelitian dan Keterampilan pegawai, sistem dan pelaksanaan kerja yang efisien dan efektif merupakan sifat profesionalisme yang harus dimiliki seorang pegawai. Setiap pegawai yang memiliki ketelitian dan keterampilan pastinya menjadi aset bagi suatu instansi dalam mencapai tujuan organisasi. Keterampilan yang dimaksud didasarkan menurut pendidikan dan pengalaman kerja yang tentunya dapat memberikan manfaat. Sumber daya manusia dianggap berkualitas jika keterampilan yang dijalankan berhasil dan terselesaikan dengan baik.

Keadaan ini searah dengan perkembangan zaman di era industri globalisasi yang ditandai dengan masuknya teknologi baru yang tidak menutup kemungkinan semakin banyak masalah yang timbul di masyarakat. Dengan kata lain maka untuk mensiasati itu dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang juga harus unggul untuk menyikapi dan mengatasi penyelesaian permasalahan yang ada. Seperti halnya permasalahan pada bidang Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) online, dibutuhkan pegawai yang memiliki pengetahuan khusus. Kantor BPSK Kota Medan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang unggul dalam menghadapi era ini agar dapat menciptakan konsumen yang cerdas, dan inovatif sesuai dengan visi dan misi BPSK Kota Medan. Kepuasan terhadap pekerjaan dan komitmen pegawai dalam bekerja juga dapat mampu meningkatkan kinerja pegawai, termasuk produktivitas pegawai.

Selain itu berdasarkan data hasil Capaian Kinerja BPSK Kota Medan berdasarkan waktu Penyelesaian terkait rekapan laporan jumlah konsultasi, pengaduan yang terselesaikan sesuai standar, pengaduan yang tidak terselesaikan atau lanjut ke Pengadilan Negeri diperoleh bahwa kinerja pegawai BPSK secara umum kurang maksimal, masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan yang harus segera diatasi agar kinerjanya dapat lebih ditingkatkan lagi. Terlebih lagi, pemerintah provinsi melakukan refocusing anggaran sebagaimana bahwa anggaran BPSK Kota Medan ditampung di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara yaitu pada UPT. Perlindungan Konsumen Kota Medan yang menyebabkan sebahagian kegiatan BPSK tidak dapat dilaksanakan. Namun hal ini bukan menjadi alasan untuk tidak memberikan pelayanan publik secara maksimal.

Pegawai BPSK Kota Medan dituntut untuk melakukan kreativitas dan inovasi dalam menjalankan birokrasi walaupun pada masa pandemic sekarang ini. Dampak negatif akibat pandemic ini menjadi tantangan tersendiri khususnya pada bagian sumber daya manusia. Hal tersebut membuat organisasi harus dengan cepat mengambil keputusan dalam mempertahankan

kinerja pegawai agar tetap optimal dan dapat tetap tercapai sesuai dengan yang direncanakan. Salah satunya dengan cara membagi tugas, benar-benar menerapkan social distancing dan protokol kesehatan agar terhindar dari penularan Covid-19.

Berdasarkan observasi peneliti dilapangan didapatkan bahwa benar adanya selama adanya pandemic covid-19 ini, pelayanan BPSK Kota Medan terhadap pelaksanaan sengketa konsumen tetap dibuka atau dijalankan setiap harinya dan dipersidangkan seminggu sekali di hari yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Kantor BPSK Kota Medan sudah menerapkan standar pelayanan yang semestinya dijalankan terutama pada masa COVID-19. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kantor BPSK Kota Medan komunikasi, keramahan dan cara memperlakukan konsumen dan pelaku usaha merupakan penilaian terhadap kinerja, dimana Komunikasi berkaitan dengan keakraban antara pegawai Kantor BPSK Kota Medan dan masyarakat. Seperti dalam hal konsultasi, pegawai dengan baik menjelaskan kelengkapan administrasi harus dilakukan dengan cara bertatap muka langsung dengan konsumen sambil pegawai mencatat penjelasan dari konsumen terkait kronologis kejadian. Yang kesemuanya tidak melupakan protokol kesehatan.

Bapak Perdana S. Pandia, SE juga menambahkan, penerapan protokol kesehatan dengan 3M yakni menggunakan masker, menjaga jarak dan menghindari kerumunan, serta mencuci tangan pakai sabun juga merupakan bentuk pelayanan publik dan sikap pegawai sejauh ini berjalan normal-normal saja dan tidak ada masalah atau kendala yang cukup substansial. Selain itu, pembatasan jumlah orang di dalam ruangan juga dilakukan agar pengaturan jaga jarak bisa diterapkan.

Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan diketahui bahwasanya Kualitas Kerja mempunyai peranan penting dalam pekerjaan baik dalam hal ketepatan waktu, keterampilan, ketelitian dan keberhasilan dalam pekerjaannya. Hal ini sejalan juga dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siti Lam'ah Nasution (2020) yang dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara persial terhadap Kinerja Karyawan Karyawan.

b. Kuantitas Kerja

Untuk mengukur dimensi ini BPSK Kota Medan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: yaitu kecepatan dan kemampuan. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbin, 2016). Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut, misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan. Hal ini tergambar dari kuantitas pekerjaan yang ada di BPSK Kota Medan, yang mana didasarkan atas penyelesaian sengketa dengan batas waktu 21 hari dirasa masih belum dijalankan, karena masih ada penyelesaian yang melebihi dari batas waktu yang ada.

Berdasarkan observasi peneliti, dengan capaian kinerja di BPSK Kota Medan terhadap kuantitas penyelesaian yang masih ada melebihi 21 hari, maka dapat dikatakan kinerja BPSK mengalami penurunan. Walaupun seperti didalam Tabel 1. 2 bahwa setiap tahunnya jumlah kasus/pengaduan bertambah akan tetapi masih ada kasus/pengaduan yang diselesaikan dalam jangka waktu lebih.

BPSK Kota Medan sebagai salah satu lembaga diluar peradilan yang menganut sistem cepat, mudah dan praktis. Yang bertugas melayani konsumen dalam hal penyelesaian sengketa, sangat ditentukan oleh realibitas dan kemampuan. Karena hal itulah yang mempengaruhi kinerja pegawai. Untuk itu BPSK Kota Medan memiliki peran yang besar untuk mengatasi masalah yang terjadi ataupun yang ditimbulkan oleh masyarakat. Kecepatan pegawai BPSK Kota Medan sesuai waktu yang ditentukan dalam melaksanakan tugas dan pelayanan sangat diidamkan dan dibutuhkan masyarakat.

Pegawai BPSK Kota Medan dalam melaksanakan tugas perlu memperhatikan sasaran yang akan dijadikan obyek termasuk kecepatan dalam memberikan tanggapan pengaduan kepada

konsumen (masyarakat). Menyikapi hal tersebut maka setiap pegawai dituntut untuk selalu meningkatkan sumber daya atau profesional, sehingga dapat mengimplementasikan tugas-tugasnya.

Dalam mewujudkan pelaksanaan kerja Pegawai BPSK Kota Medan yang diharapkan masyarakat perlu kiranya ditunjang dengan pegawai yang memiliki kemampuan sumber daya manusia, semangat kerja yang tinggi (etos kerja) serta kesadaran akan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan Tabel 1.3 terlihat bahwa tingkat pendidikan pegawai dengan latar belakang ilmu hukum pada anggota BPSK terdiri dari 7 (tujuh) orang dari 9 (sembilan) orang dan pada sekretariat hanya 1 (satu) orang dari 5 (lima) orang. Padahal pegawai BPSK Kota Medan sangat tergantung kepada pelayanan terutama pelayanan yang langsung diberikan kepada konsumen (masyarakat) yaitu dalam bentuk konsultasi. Oleh karena itu SDM yang produktif sangat tergantung kepada pendidikannya.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai BPSK Kota Medan perlu diperhatikan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang atau jenis pekerjaan yang diembannya. Dengan pendidikan yang dimiliki, pegawai akan mampu menghadapi masalah-masalah yang dihadapi yang berkaitan dengan profesinya. Selain itu faktor usia juga sangat mempengaruhi produktivitas seseorang dalam bekerja. Usia pegawai cukup menentukan keberhasilan dalam melakukan suatu pekerjaan, baik sifatnya fisik maupun non fisik.

Dari wawancara yang di peroleh bahwa BPSK Kota Medan perlu untuk selalu memperhatikan pengembangan pegawainya secara keseluruhan yang dapat dilaksanakan melalui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai. Sehingga pegawai BPSK tersebut dapat melaksanakan tugas dan kegiatannya dengan baik dalam usaha untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan, masih terdapat banyak pegawai yang tidak mampu menyelesaikan tugas yang diembannya dengan baik karena minimnya pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Hal ini juga tentunya sangat mempengaruhi kinerja mereka karena mereka tidak menguasai betul bidang pekerjaannya.

Berdasarkan data yang di peroleh, bahwa usia 20 sampai 40 tahun di BPSK Kota Medan berjumlah 2 (dua) orang. Sedangkan usia diatas 40 berjumlah 12 orang. Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan oleh peneliti, masih ditemukannya beberapa pegawai yang sulit terpusat pada pekerjaannya atau tidak konsentrasi dan hal ini cukup mengganggu efektivitas pekerjaan. Kinerja pegawai merupakan suatu output kerja secara kualitas & kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sementara itu dalam penelitian terdahulu Syahputra (2022) menemukan bahwasanya kuantitas kerja yang ada sudah cukup baik apabila kemampuan tersebut berhasil dijalankan dan diselesaikan dengan baik, maka individu sumber daya manusia juga dianggap berkualitas.

Disiplin dalam bekerja. Disiplin dalam bekerja adalah dimana selain pegawai tersebut harus disiplin pada dirinya dan tugasnya juga harus mentaati peraturan-peraturan yang berlaku. Dari observasi peneliti selama melakukan penelitian terlihat bahwa pegawai BPSK Kota Medan kurang efektif dalam melaksanakan tugas sehari-hari, bahkan cenderung tidak efektif ditinjau dari aspek disiplin waktu. Hal ini dapat dilihat dari kehadiran pegawai setiap harinya. Untuk mewujudkan pegawai yang professional, bermoral dan handal diperlukan peraturan terkait disiplin pegawai sebagai pedoman dalam menegakkan disiplin, agar dapat menjamin kelancaran pelaksanaan tugas serta dapat mendorong pegawai untuk lebih produktif. Dengan kesadaran dari berbagai pihak dalam mematuhi peraturan yang ada dan melaksanakan tugas dan tanggung jawab, maka pegawai diharapkan mampu bekerja dengan prima dan tidak melakukan penyimpangan atau melakukan perbuatan tercela baik didalam maupun diluar jam kerja. Disiplin terhadap kualitas pekerjaan yaitu, bagaimana seseorang dapat menjalankan tugas serta tanggung jawabnya dengan baik dan tepat pada waktunya (Sinaga, et al., 2019).

Pegawai BPSK Kota Medan berdasarkan observasi peneliti untuk tingkat disiplin dalam bekerja masih tergolong rendah, dan belum berjalan sesuai dengan aturannya, dan ini juga dapat

dilihat dari absensi pegawai yang masih banyak terlambat datang maupun tidak hadir di kantor. Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka pegawai BPSK Kota Medan diharapkan agar dapat disiplin terhadap peraturan dan mentaati segala peraturan yang ada tentang disiplin.

Unsur manusia menempati urutan yang paling atas yang merupakan faktor terpenting dalam menentukan kualitas kinerja pegawai, terutama dengan sikap mental yang mengutamakan kerja dan menghargai waktu sebagai bagian dari kebiasaan hidup yang baik. Menurut hasil yang didapatkan peneliti melalui observasi bahwa ada kevakuman beberapa bulan selama pergantian Kepala Sekretariat dari yang lama dengan yang baru disebabkan Kepala Sekretariat yang lama dipindahtugaskan.

Menurut observasi yang peneliti lakukan, adanya kewajiban pekerjaan yang lebih utama dilaksanakan dibanding pekerjaan di BPSK, yaitu pekerjaan yang diperintahkan langsung oleh Dinas ditempat pegawai bekerja, dalam hal ini Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara. Sebagaimana diketahui bahwa mayoritas unsur pemerintah yang adalah pegawai BPSK berasal dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara. Maka jika ada pekerjaan yang mendesak dan harus dilakukan, maka pegawai lebih memprioritaskan pekerjaannya.

Dengan demikian tugas dan fungsi Sekretariat tidak dilakukan dan fungsi penerima pengaduan dan kepaniteraan dalam proses sidang tidak dilaksanakan karena anggotanya tidak full team dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Dikarenakan hal tersebut maka perlunya ditetapkan suatu peraturan akan kedisiplinan kepada pegawai BPSK Kota Medan. Dan diberlakukannya hukuman terhadap disiplin yang dimaksudkan untuk membina pegawai agar tidak melakukan pelanggaran, dan agar yang bersangkutan mempunyai sikap menyesal dan berusaha tidak mengulangi dan memperbaiki diri pada masa yang akan datang.

Dalam perspektif senada oleh Suryatiningsih (2021) dalam Jurnal yang ditulisnya menyebutkan bahwa Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan disiplin kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan. Bahwa jika disiplin kerja meningkat, maka akan dapat membuat karyawan memahami pentingnya kedisiplinan dalam bekerja seperti membuat laporan kerja harian sebagai bentuk disiplin kerja dan selalu melakukan pengawasan, hal tersebut dapat mendorong karyawan untuk melaksanakan target pekerjaan yang diberikan dan menggunakan waktu kerja secara efektif. Hal tersebut dapat membuat kinerja karyawan akan meningkat.

Penelitian ini sejalan juga dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Usman (2022) yang mengatakan bahwa disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja aparatur. Pengaruh kedisiplinan terhadap pegawai berdasarkan hasil penelitian ini menekankan pada bagaimana penerapan disiplin yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai. Fokus utama dari kedisiplinan adalah diharapkan adanya ketaatan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku tersebut dan di samping itu, juga adanya perlakuan yang sesuai jika pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan sanksi bagi mereka yang melanggar ketentuan tersebut.

c. Inisiatif

Kinerja pegawai dapat dilihat dari kemampuan mengatasi masalah tanpa menunggu perintah atasan. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari rasa peduli, keuletan dan keseriusan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Dengan kemampuan ini dapat menunjukkan apakah pegawai tersebut mempunyai inisiatif dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tugas pokok dan fungsinya. Inisiatif juga memberikan image masyarakat bahwa pegawai adalah merupakan pelayan masyarakat yang harus siap melaksanakan tugasnya. Inisiatif atau kepedulian pegawai selalu mensyaratkan tingkat kemampuan dan kepribadian dengan dedikasi dan loyalitas yang tinggi atas pekerjaan yang dilaksanakan, agar tugas pokok dan fungsi dapat dilaksanakan dan berhasil dengan baik. Umumnya pegawai yang ada di BPSK Kota Medan memiliki inisiatif yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Seperti halnya jika suatu saat pegawai yang berperan sebagai salah satu anggota majelis berhalangan hadir, maka pegawai lain yang juga berperan sebagai anggota majelis bersedia membantu atau menggantikan posisi pekerjaannya.



Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka di harapkan dengan adanya inisiatif atau prakarsa dari pegawai BPSK Kota Medan dalam meningkatkan kinerja akan mampu meningkatkan kinerja pegawai. Untuk menunjang kinerja pegawai agar lebih maksimal dibutuhkan juga ide-ide atau gagasan-gagasan yang diberikan oleh pegawai demi lancarnya pekerjaan. Dan ini dapat dilakukan dengan dilakukannya pertemuan-pertemuan dengan beberapa instansi/perusahaan terkait yang terlibat untuk sharing ilmu dan juga dilakukannya secara kontinue rapat internal untuk pembenahan organisasi kearah lebih baik. Oleh karena tugas pokok dan fungsi yang merupakan tugas keseharian pada pegawai harus dilaksanakan dengan baik dan dibarengi dengan ide, gagasan dan inisiatif. Inisiatif yang harus dilakukan pegawai BPSK Kota Medan tidak menunggu perintah pimpinan atau menunggu adanya laporan, akan tetapi inisiatif ini ditujukan untuk kemajuan dalam mencapai misi BPSK Kota Medan yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai BPSK Kota Medan senantiasa berupaya untuk meningkatkan inisiatif dalam bekerja. Menurut Afandi (2018) inisiatif merupakan salah satu indikator kinerja pegawai. Yaitu kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

Pegawai BPSK Kota Medan dalam merespon setiap pengaduan konsumen dilakukan dengan cepat, tepat, cermat. Menurut pendapat Mangkunegara (2016) bahwa kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang di capai seseorang. Bahwa hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

Meskipun inisiatif datang dari individu masing-masing, tapi dari wawancara tersebut bisa di lihat bahwa pegawai sudah memiliki inisiatif dalam pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Syahputra (2022) yang menghasilkan bahwa pegawai sudah memberikan inisiatif yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Sebagai contoh, terhadap tupoksinya bertanggung jawab menangani pekerjaannya jika tidak masuk kantor, akan tetapi pegawai yang lain bersedia membantu tugas-tugasnya. Dengan adanya inisiatif seperti ini maka kinerja pegawai tetap berjalan dengan baik seperti biasanya sesuai yang diharapkan masyarakat dan selalu meningkat dalam waktu ke waktu.

d. Tanggung Jawab kerja

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa tugas dan wewenang BPSK demikian luas dan kompleks yaitu dalam menyelesaikan permasalahan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Hal ini berarti tugas pegawai juga demikian adanya. Untuk mengetahui kejelasan beberapa bentuk pelaksanaan kesediaan pegawai dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaan, pekerjaannya, sarana dan prasarana yang digunakannya serta perilaku kerjanya.

Menurut pendapat Dessler (2015) menyatakan bahwa Penilaian Kinerja adalah mengevaluasi kinerja karyawan pada masa sekarang atau pada masa lalu secara relatif terhadap standar kinerjanya. Penilaian kinerja pada dasarnya adalah faktor kunci guna pengembangan suatu organisasi menjadi efektif dan efisien.

Kegiatan ini sangat berpengaruh terhadap keefektifan pelaksanaan aktivitas-aktivitas sumberdaya manusia, seperti promosi, kompensasi, pelatihan (training), pengembangan manajemen karir. Akan tetapi di BPSK Kota Medan ini sendiri hal tersebut tidak ada. Baik dari segi promosi, kompensasi yang didapat bila tercapai kinerja yang baik, dan pengembangan karier. Sementara fungsi penilaian kinerja ini diharapkan dapat memberikan informasi penting untuk memperbaiki keputusan dan menyediakan umpan balik kepada para pegawai tentang kinerja mereka yang sesungguhnya. Berdasarkan hasil wawancara yang di dapat bahwa pegawai BPSK Kota Medan yang hanya secara lisan telah melaksanakan evaluasi dari kinerja pegawai selama ini.

Nursam (2017) berpendapat bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja organisasi merupakan tingkatan pencapaian hasil untuk

mewujudkan tujuan organisasi. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. Suatu implementasi kinerja tersebut bisa dilakukan pegawai yang memiliki tingkat kompetensi yang tinggi, motivasi dan juga kepentingan. Kinerja ini sendiri dipengaruhi oleh bagaimana pimpinan memperlakukan dan menghargai pegawainya. Berdasarkan konsep manajemen kinerja dapat dikatakan cara untuk mengatur individu dan unsur-unsur yang ada di dalamnya bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pemimpin dan pegawainya tentang apa yang harus dicapai dan bagaimana cara untuk mencapainya tersebut sehingga tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi dapat tercapai. Selain itu, kinerja dapat menunjukkan seberapa cepat dan tepat dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan demi tercapainya tujuan perusahaan yang telah direncanakan sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang di dapat maka diketahui bahwa pelaksanaan kinerja pegawai terhadap seluruh aspek yang berhubungan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh pegawai BPSK Kota Medan sudah cukup baik meskipun masih perlu ada berbagai pembenahan yang harus dilakukan. Hal ini demi mendukung misi BPSK Kota Medan yaitu : meningkatkan akses pelayanan penyelesaian sengketa konsumen, meningkatkan akses informasi dibidang perlindungan konsumen dan meningkatkan edukasi dan informasi pemberdayaan konsumen dan pelaku usaha.

Faktor Yang Menjadi Hambatan Kinerja Pegawai BPSK Kota Medan.

Kualitas Kerja. Dapat diketahui bahwa berdasarkan masing-masing tugas pokok dan fungsi pegawai yang ada pada BPSK Kota Medan masih belum baik dikarenakan minimnya jumlah pegawai yang ada dan perekrutan pegawai yang bukan ahlinya membuat proses pelaksanaan pengaduan, konsultasi dan persidangan terkadang mengalami kendala. Kurangnya keahlian yang khusus dibidang hukum membuat pegawai BPSK Kota Medan terutama pada Sekretariat tidak dapat bekerja secara optimal dikarenakan hanya 1 (satu) orang saja yang berlatar belakang pendidikan hukum dan pekerjaan itu bertumpu kepadanya dalam menangani masalah yang ada khususnya pada proses persidangan sampai pada hasil putusan.

Sesuai hasil observasi peneliti di lapangan masih di temukan pegawai yang belum sepenuhnya bersikap profesional dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Kualitas Sumber Daya Manusia dapat dikatakan masih belum maksimal dilakukan. Karena pelayanan yang diberikan menuntut akan SDM yang tinggi yang didapat dari pendidikan yang berlatar belakang ilmu hukum. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pegawai yang didasarkan atas SDM yang tidak sesuai dengan bidangnya menjadi hambatan kinerja pegawai dalam rangka mencapai misi BPSK Kota Medan. Terlihat juga masih banyaknya ketidaktepatan/kesalahan yang kerap kali dilakukan oleh pegawai BPSK serta kurangnya keterampilan pegawai BPSK dalam proses pemberkasan pengaduan maupun proses persidangan. Sikap pegawai yang kurang dalam pemahaman mengenai pelayanan konsultasi belum dilakukan secara rutin dan berkala.

Berdasarkan Kualitas sarana dan prasarana yang terkait dengan fasilitas BPSK, juga belum memadai dalam hal untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman. Dan ini juga menjadi faktor penghambat kinerja BPSK Kota Medan. Gedung yang tidak berdiri sendiri melainkan menyatu dengan UPT. Perlindungan Kosnsumen Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara. Dan juga dalam hal penunjang kinerja pegawai yang berkaitan dengan anggaran, dimana adanya refofusing anggaran yang membuat kegiatan BPSK tidak dapat terlaksanan secara maksimal baik dalam segi penyebaran informasi tentang BPSK, publikasi ataupun sosialisasi kepada masyarakat.

Kuantitas Kerja. Masih banyaknya ditemukan kasus/pengaduan yang ditolak, keberatan, hasil putusan yang melebihi waktu yang seharusnya, menuntut akan pegawai yang harus bekerja keras semaksimal mungkin untuk memenuhi permintaan masyarakat dalam hal pelayanan. Begitu juga kaitannya dengan usia produktif pegawai, pegawai BPSK Kota Medan masih dapat dikatakan diatas dari usia produktif yaitu 40 tahun keatas dan bahkan ada yang sudah mendekati

masa pensiun, ini terlihat jelas pada pegawai di Sekretariat BPSK Kota Medan dan majelis BPSK Kota Medan. Berdasarkan hasil observasi peneliti, dengan jumlah pegawai BPSK Kota Medan yang ada sekarang masih dirasakan kurang, maka dengan pemberhentian pegawai dikarenakan pensiun semakin dirasakan sangat membutuhkan pegawai lagi agar bersama-sama mewujudkan tujuan visi dan misi BPSK.

Disiplin dalam Bekerja. Pegawai BPSK Kota Medan dalam melaksanakan tugas dikantor masih belum menunjukkan etos kerja yang tinggi, kurang disiplin dan masih menitik beratkan pekerjaan yang melekat padanya yaitu pekerjaannya sebagai ASN di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara dibanding pekerjaan di BPSK. Sementara itu dalam menjalankan tugasnya, hasil observasi dan fakta di lapangan, peneliti menemukan masih adanya kebiasaan pegawai yang sering menunda pekerjaan, atau lebih mementingkan urusan pribadi. Hal ini dapat dilihat pada jam-jam tertentu yakni pegawai tidak berada di kantor dengan urusan pribadi yang tidak berkaitan dengan tugas kantor. Dan dikarenakan mayoritas pegawai BPSK merupakan unsur dari pemerintah yaitu ASN Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara dan fasilitas yang digunakan oleh BPSK juga berasal dari Dinas tersebut, maka pegawai tersebut lebih mengutamakan pekerjaan Dinasnya dibanding pekerjaan BPSK itu sendiri yang menyebabkan kinerja dari pegawai itu tidak maksimal dilakukan. Keadaan ini menyebabkan penyelesaian suatu pekerjaan sering tertunda. Hal ini sering terjadi dikantor BPSK Kota Medan.

Inisiatif. Dalam hal proses persidangan, pegawai BPSK Kota Medan khususnya majelis pada BPSK Kota Medan memiliki inisiatif yang baik dalam bekerja khususnya pada proses jalannya persidangan. Akan tetapi dalam hal penyelesaian tugas atau permasalahan, pegawai dalam hal ini Sekretariat masih kurang inisiatif dalam menyelesaikan tugas-tugasnya untuk menyelesaikan sendiri dengan kata lain harus menunggu koordinasi atau harus dikomunikasikan terlebih dahulu dengan pimpinan dan untuk anggota majelis inisiatif itu ada tapi hanya bisa dilakukan pada tahap persidangan pertama. Berdasarkan hal tersebut minimnya pegawai dalam melaksanakan pertemuan maupun rapat yang diselenggarakan oleh BPSK Kota Medan membuat ide-ide ataupun saran serta masukan tidak dapat diutarakan, sejalan juga dengan pegawai yang juga dengan posisi sebagai ASN tidak dapat leluasa dalam bertindak dan bersuara dikarenakan rasa takut akan tindakan pimpinan selanjutnya.

Tanggung Jawab. BPSK Kota Medan tidak secara jelas menuliskan ulang atau bisa dikatakan belum ada hal membuat maupun menerapkan system kerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Walaupun secara peraturan perUndang-Undangan sudah dijelaskan secara umum. Akan tetapi dibutuhkan SOP yang secara spesifik menjelaskan aturan proses pengaduan, proses persidangan dan SOP pegawai dalam bekerja sesuai dengan tupoksinya agar pegawai, pelaku usaha dan konsumen dapat mengetahui alur proses mulai dari pengaduan, konsultasi, proses persidangan sampai dengan hasil putusan yang ada di BPSK Kota Medan. Dengan hasil observasi dan wawancara yang didapati penulis, SOP sangat berpengaruh dalam hal proses kerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat. Dan dengan proses kerja tersebut dapat membuat pegawai bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing.

SIMPULAN

Kinerja Pegawai sudah cukup baik walaupun belum memberikan atau berjalan dengan hasil yang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis teori (Mangkunegara 2019): Kualitas kerja pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dari aspek ketepatan, ketelitian, keterampilan dan keberhasilan kerja masih rendah dalam hal penerimaan pengaduan dan konsultasi. Kuantitas kerja pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dilihat dari kecepatan dan kemampuan pegawai masih terbatas dan produktivitas belum maksimal. Ini harus dapat ditingkatkan agar persoalan yang ada dapat juga diselesaikan dengan baik, dan sumber daya manusia pegawainya juga dapat berkualitas. Disiplin kerja pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Masyarakat ada yang merasa kecewa ketika membutuhkan konsultasi dan proses persidangan yang memakan waktu yang lama, serta ketidakhadiran pegawai kantor

menyebabkan ketidakpuasan masyarakat serta tidak adanya aturan yang ditetapkan dalam hal kedisiplinan pegawai. Pegawai yang ada pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan memiliki inisiatif yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Tanggung jawab pegawai terhadap seluruh aspek yang berhubungan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan sudah cukup baik meskipun masih perlu ada berbagai pembenahan yang harus dilakukan.

Faktor yang menjadi hambatan Analisis Kinerja Pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan terdiri dari: Dapat diketahui bahwa berdasarkan masing-masing tugas pokok dan fungsi pegawai yang ada pada BPSK Kota Medan masih belum baik dikarenakan minimnya jumlah pegawai yang ada dan perekrutan pegawai yang bukan ahlinya membuat proses pelaksanaan pengaduan, konsultasi dan persidangan terkadang mengalami kendala. Kurangnya keahlian yang khusus dibidang hukum membuat pegawai BPSK Kota Medan terutama pada Sekretariat tidak dapat bekerja secara optimal. Pengukuran kinerja pegawai, dalam hal kuantitas kerja, yaitu masih ditemukan banyaknya jumlah kasus/pengaduan yang diselesaikan atau dicapai wajib diselesaikan dalam waktu maksimal 21 (dua puluh satu). SDM pegawai juga yang kurang dan bukan dibidangnya menjadi penghambat proses persidangan dan proses pengaduan. tidak mendukung dalam memaksimalkan pekerjaan. Kuantitas Kerja BPSK Kota Medan yang masih belum maksimal berdasarkan hasil observasi dan wawancara disebabkan keterbatasan Sumber Daya Manusia baik dari segi pendidikan maupun usia pegawai yang ditempatkan. Pegawai BPSK Kota Medan dalam melaksanakan tugas dikantor masih belum menunjukkan etos kerja yang tinggi, kurang disiplin dan masih menitik beratkan pekerjaan yang melekat padanya yaitu pekerjaannya sebagai ASN di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara dibanding pekerjaan di BPSK. Munculnya kebiasaan pegawai yang suka menunda pekerjaan, atau dengan kata lain lebih mementingkan urusan pribadi, hal ini dapat dilihat pada jam-jam tertentu pegawai tidak berada dikantor. Dan dikarenakan mayoritas pegawai BPSK Kota Medan merupakan unsur dari pemerintah yaitu ASN Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara dan fasilitas yang digunakan juga berasal dari Dinas tersebut, maka pegawai tersebut lebih mengutamakan pekerjaan dinasnya dibanding pekerjaan BPSK itu sendiri yang menyebabkan kinerja dari pegawai itu tidak maksimal dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, M., & Afandi, S. A. (2018). Implikasi Tata Kelola Sektor Publik Era Reformasi. Tunas Gemilang. Bidang Perdagangan dalam Negeri Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara 2021. Himpunan Peraturan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Brahmasari, I. A., & Suprayetno, A. (2008). Pengaruh motivasi kerja, kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan serta dampaknya pada kinerja perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia). *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, 10(2), 124-135.
- Dessler, G. (2015). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Direktorat Perlindungan Konsumen, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Departemen Perindustrian dan Perdagangan. 2013. *Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*
- Faizah, U., Ambarwati, R., & Rahayu, D. A. (2021, February). From offline to online learning: various efforts to secure the learning process during covid-19 outbreaks. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1747, No. 1, p. 012002). IOP Publishing.
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2016), *Manajemen Sumber Daya manusia Perusahaan*, Cetakan Ketujuh, Bandung, Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan Keempat Belas, Bandung, Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2019). *Evaluasi Kinerja Pegawai*, Cetakan Kedelapan, Bandung, Refika Aditama
- Nasution, S. L. A. (2020). Pengaruh Kualitas Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asam Jawa. *ECOBISMA (JURNAL EKONOMI, BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 7(2), 88-94.
- Nur, S. (2013). Konflik, stres kerja dan kepuasan kerja pengaruhnya terhadap kinerja pegawai pada Universitas Khairun Ternate. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).



- Nursam, N. (2017). Manajemen Kinerja. Kelola: Journal of Islamic Education Management, 2(2)
- Rachmadi Usman, S. H. (2022). Hukum persaingan usaha di Indonesia. Sinar Grafika.
- Rahayu, B. S., & Ambarwati, N. (2020). Peningkatan Kinerja Pegawai dengan Disiplin Kerja, Motivasi dan Kompetensi pada Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar. Media Akuntansi, 32(01), 12-12.
- Robbins, S.P. dan Judge, T. A. 2014. Perilaku Organisasi – Organizational Behaviour. Buku 1, Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinaga, A., Kadir, A., & Mardiana, S. (2019). Peranan Motivasi Kerja Dalam Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tanjungbalai Utara Kota Tanjung Balai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 32-42
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, E. (2016), Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan ke 8, Jakarta: Penerbit Prenadamedia Group, Jakarta
- Syahputra, M. R., Isnaini, I., & Adam, A. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat. PERSPEKTIF, 11(1), 61-68.
- Usman, I. (2022). Meneliti Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai. Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah), 5(2), 1178-1192.
- Winata, A., Cacik, S., & RW, I. S. (2016). Analisis Kemampuan Awal Literasi Sains Mahasiswa Pada Konsep IPA. Education and Human Development Journal, 1(1).
- Yuliantini, T., & Suryatiningsih, S. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt Iss Indonesia). Populis: Jurnal Sosial Dan Humaniora, 6(2), 104-120.
- Undang-undang No.8 tahun 1999
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

