

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation performance of consumer dispute settlement program in the Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) of Yogyakarta and to find out what factors influence the implementation of the program. To measure the implementation performance of consumer dispute settlement program in BPSK Kota Yogyakarta, the researcher uses two kinds of indicators. First, the policy output indicator consists of coverage indicators, bias, access, suitability of the program to the needs and accountability. Second, policy outcomes indicator consisting of initial outcome, intermediate outcome and long-term outcome.

This research includes case study research with qualitative descriptive approach. Data collection techniques used are observation, interview, and documentation. Data analysis techniques used include data reduction, data presentation, and conclusion drawing / verification. To test the validity of research data with data triangulation technique that is by compare data with another data from data sources that have been organized, analyzed, and concluded.

Based on the measurement of policy output indicators and policy outcomes indicator, the result shows that the performance of consumer dispute resolution program in BPSK Kota Yogyakarta is still low. This is evidenced by the long-term outcome capain is to realize consumers who have high awareness and courage to complain has not been achieved. The results of the research indicate the factors that cause the low performance of the implementation are (1) the characteristics of the problem in which the target group includes all populations and programs concerning behavior change so as to require high awareness of the target group, (2) the ability of the policy to structure the implementation process where there is uncertainty and inconsistency regulations, limited resources and a lack of integration of hierarchies among implementing agencies, (3) policy environment variables where high tolerance society conditions make them ignore losses, lower middle-income economies lower than quality and unused technologies for BPSK activities.

To overcome these problems, it is advisable to conduct intensive socialization, amendments to the Consumer Protection Law, to include BPSK members and secretariats in bintek and training, equality of perceptions and improvement of coordination among implementing agencies and the formation of consumer groups to increase consumer awareness

Keywords : consumer protection, consumer dispute resolution, implementation performance

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja implementasi program penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta serta menemukan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi program tersebut. Untuk mengukur kinerja implementasi program penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Yogyakarta, peneliti menggunakan dua macam indikator. Pertama, indikator *policy output* yang terdiri dari indikator cakupan, bias, akses, kesesuaian program dengan kebutuhan dan akuntabilitas. Kedua, indikator *policy outcomes* yang terdiri dari *initial outcome*, *intermediate outcome* dan *long-term outcome*.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian studi kasus (*case study*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan, teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Untuk uji keabsahan data penelitian dengan teknik triangulasi data yaitu dengan mengkroscek/membandingkan data satu dengan data yang lain dari sumber data yang telah diorganisasikan, dianalisis, dan disimpulkan.

Berdasarkan pengukuran indikator *policy output* dan indikator *policy outcomes* diperoleh hasil bahwa kinerja program penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Yogyakarta masih rendah. Hal ini dibuktikan dengan capaian *long-term outcome* yaitu mewujudkan konsumen yang memiliki kesadaran tinggi dan keberanian untuk mengadu belum tercapai. Hasil penelitian menunjukkan faktor yang menyebabkan rendahnya kinerja implementasi tersebut adalah (1) karakteristik masalah dimana kelompok sasaran mencakup semua populasi dan program menyangkut perubahan perilaku sehingga membutuhkan kesadaran tinggi dari kelompok sasaran, (2) kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dimana masih terdapat ketidakjelasan dan inkonsistensi peraturan, sumberdaya yang terbatas dan kurangnya keterpaduan hierarki antar lembaga pelaksana, (3) variabel lingkungan kebijakan dimana kondisi masyarakat dengan toleransi tinggi membuat mereka mengabaikan kerugian, ekonomi menengah kebawah mengutamakan harga murah daripada kualitas dan tidak dimanfaatkan teknologi untuk kegiatan BPSK, serta komitmen implementor rendah.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, disarankan untuk mengadakan sosialisasi intensif, amandemen UU Perlindungan Konsumen, mengikutsertakan anggota dan sekretariat BPSK dalam bintek dan diklat, penyamaan persepsi dan peningkatan koordinasi antar lembaga pelaksana serta pembentukan kelompok konsumen untuk meningkatkan kesadaran konsumen.

Kata kunci : perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa konsumen, kinerja implementasi