

EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA PEKANBARU

Wenny Mulsandi dan Drs. H. Chalid Sahuri, M.Si

Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Email : wmulsandi@gmail.com

CP :0823 9139 0006

Abstract

An imbalance position of consumers and businesses both in terms of economic and technical, so need to be bridged through a variety of efforts, including through consumer protection movement. Created a variety of institutional and legal devices and other efforts aimed at making consumer consumes the goods/services they want in a safe and protected, One Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) Pekanbaru City. Consumer Dispute Settlement Board of Pekanbaru the independent agency, created by –Undang Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, RI Presidential Decree No.23 of 2006, and KEPMEN of Industry and Trade Decree No.350/MPP/Kep/12/2001. But the Consumer Dispute Settlement Board Pekanbaru City is not maximized their duties. It is evident from the many people who do not know where the Agency has established 6 years ago. Yet the number of tasks completed because of blocked funds operational problems, unstable management practices, as well as the lack of attention to Human Resources who runs the Consumer Dispute Settlement Body of Pekanbaru. The problem in this study is how the effectiveness of the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) Pekanbaru City and the factors that affect the effectiveness of the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) the Pekanbaru City. The purpose of this study was to determine the condition of the effectiveness of the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) Pekanbaru City and to determine the factors that affect the effectiveness of the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) Pekanbaru City.

The concept of the theory that researchers use effectiveness, organizational and institutional development. This study uses qualitative research methods to study descriptive data. In collecting the data, the researcher used interview, observation and documentation. By using key informants as a source of information.

The results of this study indicate that the effectiveness of the Agency for Consumer Disputes settlement has not been effective Pekanbaru City, seen from the stage of effectiveness are not met, in which only the input stage and the absence of immediate results (outputs). The factors that influence the effectiveness of the Consumer Dispute Settlement Board of Pekanbaru the ability to adapt, work productivity, job satisfaction, and utilization of resources (human resource capacity).

keyword: *Effectiveness, Consumer Disputes, Consumer Dispute Settlement Board of Pekanbaru*

PENDAHULUAN

Pada era industri saat ini, banyak berbagai aktifitas usaha yang berkembang dan bermunculan. Para pelaku usaha menunjukkan persaingan mereka dengan berbagai kreatifitas untuk membuat suatu barang dan/atau jasa mempunyai nilai jual untuk menarik konsumen. Hal ini membuat suatu fakta bahwa pada kenyataannya manusia adalah konsumen sejati.

Kegiatan bisnis mempunyai hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen. Sedangkan di sisi lain, konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dengan kata lain konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan.

Dalam keadaan demikian, seringkali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya dimana secara umum konsumen berada pada posisi tawar menawar yang lemah, akibatnya menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha atau produsen yang secara sosial dan ekonomi memiliki posisi yang kuat. Untuk melindungi dan memberdayakan konsumen sangat diperlukan adanya campur tangan pemerintah dan/atau Negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen.

Adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan suatu lembaga yang dapat digunakan oleh konsumen dalam penegakan hak-haknya. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) telah dibentuk di berbagai kota di Indonesia, termasuk di Pekanbaru.

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini tentu saja membawa amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga kinerja yang optimal, akan menjadi faktor penentu bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan atau lembaga yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen diluar pengadilan, karena cukup banyaknya permasalahan di Pengadilan Negeri sehingga tidak dapat terselesaikan maka pemerintah memberi kewenangan kepada badan ini. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru merupakan binaan dari Kementerian Perdagangan atau pemerintah pusat, namun bersifat independen.

Yang menjadi tolak ukur kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru adalah agar Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru dikenal dan bermanfaat bagi masyarakat kota pekanbaru. Serta mempunyai target kinerja yaitu meningkatkan kesadaran masyarakat/konsumen dan pelaku usaha terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta mengoptimalkan fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Tolak ukur kinerja serta target kinerja ini diharapkan agar mendapat hasil meningkatkan kesadaran dan kemandirian masyarakat konsumen mendorong iklim usaha yang sehat dan bertanggung jawab serta terakomodasinya pengaduan konsumen, terealisasinya penyelesaian sengketa konsumen, terealisasinya

pengawasan dan pencantuman klausa baku oleh para pelaku usaha.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pertama kali diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan keputusan Presiden Nomor 90 tahun 2001 tentang pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada pemerintahan Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang dan Kota makasar. Terakhir Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana tertuang dalam keputusan Presiden Nomor 23 tahun 2006 yang membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di kota Pekalongan, parepare, Pekanbaru, Denpasar, Batam, Kabupaten Aceh Utara, dan Kabupaten Serdang Bedagai. Menurut Kepres No 90 Tahun 2001 biaya pelaksanaan tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) sebagai upaya untuk memudahkan konsumen menjangkau BPSK. Pada tahun 2008 Pemerintah Pusat melalui Kementerian Perdagangan RI telah menerbitkan surat keputusan No 367/M-Dag/KEP/6/2008 tentang pengangkatan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Barulah anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru mengadakan rapat pada tanggal 12 Februari 2009 untuk menentukan Ketua dan Wakil Ketua serta mengusulkan nama-nama Kepala Sekretariat dan anggota Sekretariat maka semenjak **Tanggal 12 Februari 2009 RESMI Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru berdiri**. Saat ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru sudah menjalani dua periode

kepemimpinan, yang mana kepemimpinan periode kedua dibentuk untuk masa jabatan 2013 – 2018.

BPSK Kota Pekanbaru merupakan badan/lembaga yang secara jelas dikatakan dalam tugas dan fungsinya bukan hanya sebagai konsultan tetapi juga berhak melakukan pengawasan dan menjatuhkan sanksi jika ada pelaku usaha yang melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Profesionalisme terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, karena pelayanan adalah hal terpenting demi berjalannya badan ini. Tetapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru, yang diberi wewenang belum mampu menjalankan tujuannya semua tugas dan fungsinya dengan baik.

Tahun 2013 kasus sengketa konsumen yang diterima dan diselesaikan berjumlah 43 pengaduan. Sedangkan pada tahun sebelumnya, yakni tahun 2009 – 2010 jumlah pengaduan diterima sebanyak 5 pengaduan. Pada tahun 2011 jumlah pengaduan ada 5. Dan pada tahun 2012 jumlah pengaduan BPSK Kota Pekanbaru 7 pengaduan (**BPSK Kota Pekanbaru, 2014, data terlampir**). Itu artinya dari tahun 2009 – 2013 BPSK Kota Pekanbaru hanya mendapat pengaduan dan menyelesaikan sengketa sebanyak 60 pengaduan yang diselesaikan secara Mediasi, Arbitrase, dan konsiliasi. Jika melihat jumlah aduan tersebut, tentu masih belum sebanding dengan jumlah penduduk kota pekanbaru yang pada tahun 2013 diperkirakan 900 ribu jiwa.

Memang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru bukan lembaga yang menargetkan berapa jumlah sengketa yang harus mereka tangani setiap tahunnya. Karena pengaduan itu berasal dari konsumen yang merasa dirugikan, dan

hanya konsumen yang melapor akan diselesaikan permasalahannya. Akan tetapi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru mempunyai tolak ukur kinerja untuk dikenal dan bermanfaat bagi masyarakat kota pekanbaru. Hal ini sangatlah bertolak belakang dengan pengaduan yang diterima selama kurun waktu 2009 – 2013. Perbandingan yang sangat jauh sekali antara jumlah pengaduan dengan jumlah penduduk di Kota Pekanbaru. Sementara itu dilihat dari kasus yang ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru masih seputar pada leasing, perumahan, jual-beli barang elektronik, dan tagihan kredit. Padahal dalam kehidupan sehari-hari kita masih sering menjumpai saudara kita atau tetangga kita yang keracunan makanan. Dari layar TV maupun media massa kita juga sering menyaksikan anggota masyarakat mendapat masalah dari barang yang dikonsumsi. Satu contoh kita mengenal istilah dalam kesehatan “Mall praktek”. Dan masih banyak lagi contoh dimasyarakat tentang konsumen yang dirugikan oleh peredaran barang dan jasa. Artinya masih banyak masyarakat yang belum tahu akan keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru ini.

Anggaran dalam hal pelaksanaan tugas- tugas anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru yang ada sekarang tidaklah mencukupi atau memadai dan sangat diperlukan penambahan anggaran mengingat tingkat pengaduan konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota pekanbaru khususnya tahun 2013 meningkat jika dibandingkan pada tahun sebelumnya. Anggaran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang ditetapkan oleh pemerintah Daerah Kota Pekanbaru untuk Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru saat sekarang sangat tidak memadai atau sangat- sangat kurang dan tidak mencukupi baik itu untuk biaya operasional maupun biaya untuk gaji/honorium anggota, dari Rp.1.400.000,- / bulan untuk ketua Rp.1.200.000,- / bulan untuk wakil ketua dan anggota Rp.750.000,- / bulan. Jika anggaran tidak memadai maka tentu akan menghambat kinerja dari para anggota. Akan ada anggota yang tidak lagi datang / masuk ke kantor sedangkan pengaduan semakin bertambah sehingga akan menjadi beban beberapa anggota yang masih bertahan **(BPSK Kota Pekanbaru, 2013, data terlampir)**

Sedangkan praktik manajemen dalam hal kepemimpinan dan pengambilan keputusan, masih banyak perbedaan pendapat bagaimana aturan/ penyampaian pembukaan sidang pada saat pembukaan persidangan majelis. Pada saat pembuatan putusan hasil persidangan baik penyelesaian secara mediasi maupun arbitrase, masih ada diantara majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru tidak memuat pertimbangan hukum dalam putusan tersebut, sehingga dikhawatirkan masyarakat tidak mendapatkan kepastian hukum dalam setiap putusan tersebut. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru membutuhkan adanya pelatihan dan pembekalan demi adanya keseragaman bagi majelis anggota untuk menerapkan prosedur hukum acara selama persidangan yang seharusnya dapat dijadikan aturan dalam pelaksanaan persidangan **(BPSK Kota Pekanbaru, 2014, data terlampir)**. Artinya anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru masih banyak yang belum mengerti menjalankan tugas mereka.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan

penelitian dengan judul: “ **EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA PEKANBARU** ”

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Penelitian kualitatif bertujuan untuk membuat gambaran dan hubungan antara fenomena yang diselidiki. Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel bebas, tapi menggambarkan suatu kondisi yang adanya.

Untuk mencari jawaban atas permasalahan dalam penelitian ini penulis menggunakan informan yang bertindak sebagai sumber data dan informan terpilih yang bersangkutan dengan penelitian ini. Penentuan informan ini berdasarkan pertimbangan bahwa informan yang dipilih adalah orang-orang yang mengetahui dengan baik tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yakni data primer data sekunder sesuai dengan pengelompokan informasi atau data yang telah diperoleh. Sebagai data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari sumber informasi atau informan penelitian melalui wawancara dengan *Key Informan* mengenai analisis efektivitas BPSK Kota Pekanbaru. Serta data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Sumber data ini diperoleh dari jurnal atau laporan-laporan penelitian terdahulu, buku-buku, internet,

koran, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru.

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada masalah penelitian dalam latar belakang masalah yaitu bagaimana efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru, karena masih banyak permasalahan didalam badan tersebut mulai dari Anggaran dana operasional, sumber daya manusia, dan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya badan tersebut.

Pusat setiap pembicaraan mengenai efektivitas adalah pengertian pencapaian tujuan. Kebanyakan rumusan mengenai efektivitas organisasi atau instansi bergantung pada masalah seberapa berhasilnya suatu organisasi atau instansi mencapai sasaran yang dinyatakan atau yang telah ditetapkan oleh organisasi atau instansi tersebut. Dimana apabila kita membaca tentang efektivitas organisasi, maka yang muncul adalah suatu organisasi atau instansi dikatakan efektif apabila organisasi atau instansi tersebut dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan, atau sejauh mana sasaran dan tujuan organisasi atau instansi tersebut tercapai. Begitu juga yang ingin diketahui tentang kondisi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru ini, sudah efektifkah keberadaannya di masyarakat Kota Pekanbaru atau belum maksimal. Untuk mengetahui bagaimana sesungguhnya kondisi efektivitas BPSK Kota Pekanbaru, maka pada uraian berikut penulis akan menjelaskan berdasarkan indikator

tercapainya tujuan dari BPSK Kota Pekanbaru.

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kondisi Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru

Adapun untuk mengetahui kondisi efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru menggunakan indikator yang meliputi :

1. Kemampuan Menyesuaikan diri
Kemampuan menyesuaikan diri yaitu kemampuan setiap anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru dalam mencari jalan keluar persoalan untuk menanggapi dengan luwes setiap tuntutan perubahan lingkungan kerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru.
2. Produktivitas Kerja
kemampuan setiap anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan hasil yang sesuai dengan instruksi dan waktu penyelesaiannya telah ditetapkan oleh sebelumnya.
3. Kepuasan kerja
Kemampuan setiap individu anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru dalam usaha mencapai suatu hasil kerja atau yang dicapai seorang anggota dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai suatu tujuan serta menimbulkan rasa puas dalam dirinya.
4. Pemanfaatan sumber daya (kemampuan sumber daya manusia)

Kemampuan sumber daya manusia dalam hal kecerdasan dan kecakapan seorang anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru dalam melaksanakan tugasnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis kondisi efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru adalah :

1. Dilihat berdasarkan tercapainya tujuan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru ini yaitu berada pada kategori “BELUM EFEKTIF”. Dikarenakan masih terdapatnya kendala dan masalah yang ditemui pada kenyataan mengenai pelaksanaan kegiatan dalam pencapaian tujuan badan tersebut. Kendala dan masalah yang ditemui dalam pelaksanaan kegiatan pencapaian tujuan itu seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang badan ini. Padahal dari tujuan badan ini mempunyai banyak tujuan yang belum tercapai, kegiatan yang terlaksana hanya baru menyelesaikan sengketa konsumen. Adanya masalah komunikasi antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru dengan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kota Pekanbaru yang menyebabkan semua anggota didalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru mempunyai persepsi sendiri-sendiri tentang tugas badan ini. Serta kurangnya perhatian Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kota Pekanbaru terhadap kesejahteraan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang menyebabkan kurangnya

produktivitas kerja anggota dan menghambat pelaksanaan kegiatan dalam pencapaian tujuan badan ini.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru yaitu : Kemampuan menyesuaikan diri, Produktivitas kerja, Kepuasan Kerja, Pemanfaatan sumber daya manusia (SDM). Semua faktor-faktor ini sangat berpengaruh dalam pencapaian tujuan dan tercapainya efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru. Kesemua faktor tersebut harus sejalan dan berkesinambungan. Namun, hal ini tidak lepas dari peran dan dukungan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru dan pihak Pemerintah Pusat serta Pemerintah Kota Pekanbaru demi kepentingan Perlindungan Konsumen.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Agar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru memperbaiki internal dan infrastruktur. Agar terciptanya kepuasan kerja anggota dan anggota dapat bekerja secara optimal demi kepentingan Perlindungan Konsumen. Serta meningkatkan sosialisasi agar badan ini dapat diketahui masyarakat Kota Pekanbaru.
2. Agar pimpinan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru dalam hal ini Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kota Pekanbaru dapat memberi perhatian khusus kepada

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru, mengingat perannya dalam membantu Pengadilan Negeri menyelesaikan kasus persengketaan konsumen dengan pelaku usaha sangat berat dan bukan tugas main-main. Serta memberi perhatian kesejahteraan anggotanya agar dapat bertahan dan bekerja optimal di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru. Pemerintah Kota Pekanbaru hendaknya memberikan anggaran yang cukup, karena salah satu faktor terhambatnya pelaksanaan tugas adalah faktor anggaran.

3. Memberikan pelatihan-pelatihan atau training sesuai bidang tugasnya dan menetapkan Standar Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru agar mempunyai pemahaman yang sama dalam menjalankan badan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- BuginBurhan, 2005, *penelitiankualitatif*, Kencana Jakarta
- HasanAlwi, 2003, *KamusBesarBahasa Indonesia*, BalaiPustaka, Jakarta
- Koenjaraningrat, 1994.*Kebudayaan, Mentalitas, danpembangunan*. Jakarta : PT GramediaPustakaUtama
- Siagian, P. Sondang, 2003, *FilsafatAdministrasi*, EdisiRevisi, BumiAksara, Jakarta
- Robbins P. Stephen, 2003, *PerilakuOrganisasi*, PT. IndeksKelompokGramedia. Jakarta

- Steers, Richard. M, 2005, *Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku*, Jakarta: Erlangga
- Sugiono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung :Alfabeta.
- Hendropuspito, O.C 1989. *Sosiologi Sistematis*. Jakarta :Penerbit kamisius
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Organisasi dan Motivasi (Dasar Peningkatan Produktivitas)* Jakarta :Bumi Aksara.
- Taneko B. Sulaiman. 1993. *Struktur dan Proses Sosial: Suatu Pengantar Sosiologi Pembangunan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Siagian S.P. 1996. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Gunung Agung
- Zahud, Markus. 2006. *Strategi dan Manajemen Publik*. Yogyakarta :Kanisius
- Mitra, Ariadi. 2010. *Efektivitas Program pada Organisasi Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia (KAMMI) Daerah Riau*, Pekanbaru.
- Uphoff, Norman.T. 1986. *Local Institutional Development: An Analytical Sourcebook With Cases*. West Hartford Connecticut: Kumarian Press
- Etzioni, Amitai. 1985. *Organisasi-organisasi Modern*. Terjemahan. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Samaryadi, Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta : Citra Putra.
- Siagian, Sondang. P. 1978. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sigit, Soehardi. 2003. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : IAIN Alauddin.
- Silalahi, Ulbert. 2002. *Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Robert N. Anthony dan Vijay Govindarajan. 2002. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat.
- Solihin, Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta :Erlangga

Dokumen :

- Laporan Profil BPSK Kota Pekanbaru
- Matrik Pengaduan Konsumen 2009 – 2010 BPSK Kota Pekanbaru
- Matrik Pengaduan Konsumen 2011 BPSK Kota Pekanbaru
- Matrik Pengaduan Konsumen 2012 BPSK Kota Pekanbaru
- Matrik Pengaduan konsumen 2013 BPSK Kota Pekanbaru

Dasar Hukum :

- Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Keputusan Presiden RI Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Pekalongan, Kota Parepare, Kota Pekanbaru, Kota Denpasar, Kota Batam, Kabupaten Aceh Utara dan Kabupaten Serdang Bedagai.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.