**PELAKSANAAN PENGAWASAN BARANG DAN JASA BEREDAR OLEH SEKSI PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA PEKANBARU**

Oleh

**Made Devi Wedayanti dan Zulkifli**

Mahasiswi dan Dosen Program Studi Administrasi Publik Fisipol UIR

*Abstract*

*This study aimstoinvestigate the implementation of surveillance conducted by the Department of Industryand Supervision through of Development and Protection of electronic goods and servicesin the cityof Pekanbaru. Assessment indicator susedinclude the determination of the standard implementation, measurement Determination of activity implementation, measurement of the implementation of activities, comparison and analysis of the implementation of the standard deviation, Taking corrective action when .Metode the methodof research useda combination of qualitative and quantitative. The location of this researchin the Department of Industryand Trade of Pekanbaru witht wogroups of the population and the samplein this study are employees of guidance andprotection, amounting to 7 people, then business communities Merchan diseand/ Services Electronic numbering 14 people. Based on this analysis technique researc hersassess and concludethat the implementation of Goods and Services Supervision Circulating By Consumer Protection Sectionat the Officeof Industry and Tradeof Pekanbaruis in the interval Recommendation sassessment done enough to be considered, especially with regard to the implementation of supervision must be optimized again to protect the public from electroniccirculation of goods and servicesthat do not conformto the standard.*

*Keywords: Monitoring, Supplyof GoodsandServices,City Pekanbaru.*

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Negara sebagai organisasi memiliki kewenangan untuk membuat rakyatnya tenteram, aman, teratur dan terkendali. Selain itu Negara juga memiliki tanggung jawab atas pemberian perlindungan terhadap warga Negara melalui salah satu tujuan Negara yaitu memajukan kesejahteraan umum.

Untuk itu dalam hal pemberian perlindungan terhadap konsumen didalam ruang lingkup perdagangan Negara memiliki lembaga yang bertugas melakukan pengawasan yaitu melalui Dinas Perindustrian dan Perdagangan yang memiliki tugas melakukan pengawasan terhadap kegiatan perdagangan yang menyangkut masalah pengawasan barang dan jasa .

Di zaman era modern ini, kebutuhan akan barang elektronik sangat meningkat tinggi. Barang elektronik memang menjadi gaya hidup di dunia yang serba canggih ini, bahkan untuk mendapatkannya orang-orang rela menabung bertahun-tahun dari penghasilannya demi mendapatkan barang elektronik yang didambakannya. Harga dan jenis barang elektronik di pasaran sangat beragam, bahkan jika konsumen tidak cerdas dan teliti dalam memilih, seringkali konsumen tertipu akan kualitas barangnya. Konsumen tidak bisa disalahkan sepenuhnya dalam hal ini, karena bagaimanapun konsumen telah mempercayai keberadaan barang dan/ jasa di pasaran sudah mendapatkan pengawasan oleh Pemerintah dalam hal ini yaitu Dinas Perindustrian Dan Perdagangan.

Sebenarnya Indonesia telah mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan UUPK. UUPK ini diharapkan dapat mengatasi sedemikian kompleksnya permasalahan konsumen yang ada di Indonesia dan dapat menjadi landasan hukum bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen. UUPK ini mulai berlaku pada tanggal 4 April 2000.

Sejak UUPK diberlakukan dan seiring dengan perkembangan teknologi, penggunaan produk teknologi khususnya produk telematika dan elektronika di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang sangat pesat. Namun permasalahannya, walaupun UUPK ini telah lama di sahkan, masih saja pelaku usaha tidak mengindahkan aturan tersebut, seperti tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, sesuai Pasal 8 Huruf (j) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Seringkali Pelaku usaha elektronik mengelabui konsumen terhadap iklan-iklan elektronik yang dibuatnya, seperti: Iklan elektronik yang mengatakan Paling TOP Di Indonesia, iklan elektronik yang mengatakan produk mereka paling terbagus, Memiliki standar tertentu, dan lain sebagainya. Hal ini tentunya melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, kewajiban-kewajiban yang masih dilanggar yaitu kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku dan kewajiban untuk memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan. Sedangkan pelanggarannya yaitu pelanggaran atas hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang akan dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan. Selain ini pelanggaran yang sering terjadi juga mengenai penggunaan klausula baku dalam hal ini pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang mengungkapkannya sulit dimengerti.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru merupakan unsur pelaksana pemerintah Kota Pekanbaru. Dinas Perindustrian dan Perdagangan dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertaggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Seksi Perlindungan Konsumen dibidang pembinaan dan perlindungan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru merupakan salah satu instansi yang berkewajiban mengawasi aktivitas Perindustrian dan Perdagangan di Kota Pekanbaru salah satunya produk barang elektonik inpor maupun lokal yang beredar dengan berdasarkan UU no 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan pelaksanaannya diatur oleh peraturan meteri perdagangan nomor 20 Tahun 2009 tentang ketentuan dan tata cara pengawasan barang dan jasa dan dalam pelaksanaan pengawasan ini seksi perlindungan konsumen berkerja sama dengan seksi pembinaan dan pengawasan serta petugas pengawas barang dan jasa.

Berdasarkan Peraturan Mentri Perdagangan Republik Indonesia No 19 tahun 2009 produk elektronika yang wajib dilengkapi petunjuk penggunaan (Manual) dan kartu jaminan/garansi purna jual dalam bahasa Indonesia yang harus diawasi Seksi Perlindungan Konsumen pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru berjumlah 45 jenis barang yaitu:

Tabel 1 : Distribusi Jumlah Produk Elektronika Yang Wajib Dilengkapi Petunjuk Penggunaan (Manual) Dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Nama Barang | No | Nama Barang | No | Nama Barang |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | Alat Perekan Atau Reproduksi Gambar Dan Suara (VCD,DVD, Dan VCR *Player*). | 21. | * Pemanas Nasi *(Magic Jar)* * Penanak Nasi *(Rice Cooker)* * Penanak Nasi Serba Guna *(Magic Com).* | 41. | Tudung Hisap/Sungkup Hisap *(Cooker Hood)* |
| 2. | Amplifier | 22. | Mesin Pemanggang *(Toaster).* | 42. | Tungku /Oven Untukrumah Tangga |
| 3. | Amplitheather Rumahan *(Home Theater Amplifier).* | 23. | Pencampur *(Mixer).* | 43. | Tungku Gelombang Mikro *(Microwave Oven)* |
| 4. | Cakram Optik Isi | 24. | Mesin Pencetak *(Printer).* | 44. | Tungku Pemanggang *(Oven Toaster)*; |
| 5. | Cakram Optic Kosong | 25. | Mesin Fotocopi *(Fhotocopy).* | 45. | Kompo Gas |
| 6. | Dispenser *(Water Dispenser)*. | 26. | Mesin Multi Fungsi |  |  |
| 7. | Faksimili *(Facsimile)*. | 27. | Pengejus *(Juicer).* |  |  |
| 8. | Frizer Rumahan *(Home Freezer)* | 28. | Pengeras Suara;   * *Active Speaker;* * *Ceiling Speaker;* * *Colum Speaker;* * *Horn Speaker;* * *Mobile Speaker;* * *Multimedia Speaker;* * *Passive Box Speaker;Professional Box Speaker;* * *Public Addres* |  |  |
| 9. | Kalkulator | 29. | Pengering *(Dryer).* |  |  |
| 10. | Kamera : Kamera Digital *(Digital Camera ),* Kamera Video *(Video Camera)* | 30. | Pengering Rambut *(Hair Dryer)* |  |  |
| 11. | Kamera Perekam | 31. | Penghisap Debu *(Vacuumcleaner)* |  |  |
| 12. | Kipas Anggin   * Kipas Anggin Berdiri; * Kipas Anggin Kotak; * Kipas Anggin Dinding; * Kipas Anggin Gantung; * Kipas Anggin Hisap; * Kipas Anggin Meja. | 32. | Pesawat Televise;   * Pesawat Televise Warna; * Pesawat Televise LCD; * Pesawat Televise Plasma; * Pesawat Televise Proyeksi ; * Televise Mobil. |  |  |
| 13. | Lemari Es *(Refrigerator).* | 33. | Piano Elektonik:   * Piano Tegak Elektrik; * Piano Besar Elektri; |  |  |
| 14. | Mesin Cuci *(Washing Machine).* | 34. | Pompa Air Listrik Untuk Rumah Tangga *(Water Pump)* dibawah 1000 watt*.* |  |  |
| 15. | Mesin Pengatur Suhu Udaha *(AC).* | 35. | *Radio Cassette/* Mini Compo; |  |  |
| 16. | Mikropon *(Microphone).* | 36. | *Tape* Mobil |  |  |
| 17. | Monitor Computer. | 37. | *Set Top Box* |  |  |
| 18. | Orgn/Keyboar Elektrik | 38. | Setrika Listrik; |  |  |
| 19. | Mesin Pelumat *(Blender).* | 39. | Telepon Nirkabel |  |  |
| 20. | Pemanas Air *(Water Heater).* | 40. | Telepon Selular *(Cellular Telephone)* |  |  |

Sumber : Peraturan Mentri Perdagangan Republik Indonesia No 19 tahun 2009 produk elektronika yang wajib dilengkapi petunjuk penggunaan (Manual) dan kartu jaminan/garansi purna jual dalam bahasa Indonesia.

Dalam mengawasi barang elektronik diatas maka Seksi Perlindungan Konsumen pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru memiliki standar yaitu :

1. Barang elektronik tersebut harus memiliki petunjuk manual dalam bahasa Indonesia.
2. Barang elektronik tersebut harus memiliki garansi minimal 1 tahun.
3. Barang elektronik tersebut harus terdaftar di Kementrian Perdagangan Republik Indonesia dengan adanya bukti sertifikat yang dikeluarkan oleh Kementrian Perdagangan RI.
4. Barang elektronik tersebut harus memiliki label yang berada di kemasan sesuai dengan peraturan menteri No 22 Tahun 2010 tentang kewajiban mencantumkan label pada barang.

Selain standar yang dimiliki oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru di atas Undang Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen juga menjadi acuan bagi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru untuk menjalankan tugasnya dalam mengawasi peredaran barang dan jasa elektronik di kota Pekanbaru dan pelaksanaannya mengacu pada Peraturan Mentri Perdagangan RI No.20 tahun 2009 tentang ketentuan dan tata cara pengawasan barang dan/ jasa.

Untuk melihat lebih jelas mengenai jumlah pegawai pada dinas perindustrian dan perdagangan kota pekanbaru :

Tabel 2 : Distribusi Jumlah Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Keterangan | Jumlah |
| 1 | Kepala Dinas | 1 |
| 2 | Kepala Bagian | 5 |
| 3 | Kepala Sub Bagian | 15 |
| 4 | Staff Pegawai Negeri Sipil (PNS) | 24 |
| 5 | Staff Honorer | 58 |
|  | Total | 103 |

Sumber : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru

Dari seluruh uraian tugas Seksi Perlindungan Konsumen salah satunya Seksi Perlindungan Konsumen Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru memiliki tugas merumuskan dan melaksanakan kebijaksanaan perlindungan konsumen yang berkaitan dengan pengawasan barang dan jasa beredar serta melaksanakan tugas perlindungan konsumen lain yang berkerja sama dengan seksi pembinaan dan pengawasan, PPBJ (petugas pengawas barang dan jasa ) dalam turun langsung mengawasi barang elektronik yang beredar.

Dalam hal ini yang menjadi objek pengawasan oleh Seksi Perlindungan Konsumen Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru adalah konsumen akhir yaitu toko-toko di Kota Pekanbaru yang menjual barang elektronik dan dalam pelaksanaan tugas tersebut pegawai dinas harus memiliki surat perintah tugas (SPT) dari kepala Dinas Perindustrian Dan perdagangan Kota Pekanbaru dan tanda pengenal.

Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Seksi Perlindungan Konsumen Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru dalam mengawasi peredaran barang dan jasa beredar memiliki dua bentuk pengawasan yaitu pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung. Pengawasan langsung seperti Kepala Seksi Perlindungan konsumen turun langsung ketoko toko penjual barang Elektronik dan laporan langsung dari masyarakat kepada seksi perlindungan Konsumen sedangkan pengawasan tidak langsung seperti laporan tertulis dari Petugas pengawas Barang dan Jasa Laporan tertulis dari Seksi Pengawasan Dan Pembinaan.

Berdasarkan Undang Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen hal hal yang harus menjadi kewajiban pengawasan oleh Seksi Perlindungan Konsumen Bidang Pembinaan Dan Perlindungan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru sesuai dengan fenomena yang terjadi di masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Pasal 8 mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, point 1a yaitu pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak mencantumkan informasi dan /atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa indonesia sesuai dengan ketentuan perundang undangan yang berlaku. Fenomena empirisnya yaitu Masih adanya barang elektronik yang tidak mencantumkan dan/ petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia. Salah satu contoh yang didapatkan peneliti adalah televisi merek ichiko yang mana pada standarnya harus memiliki panduan/buku manual bahasa indonesia namun pada kenyataannya tidak memiliki panduan/buku manual bahasa indonesia berkaitan dengan indikator Pembandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan penganalisaan penyimpangan-penyimpangan.
2. Pasal 9 point 1 a yaitu pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar ,dan/atau seolah olah : barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga , harga khusus , standar mutu tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu. Dan pasal 9 point j yaitu pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar ,dan/atau seolah olah menggunakan kata kata berlebihan ,seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung resiko, atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap. Fenomena empirisnya yaitu Masih adanya iklan elektronik yang mengelabui konsumen dengan penggunaan bahasa seolah olah barang elektronik tersebut paling bagus di Indonesia salah satu contohnya mesin pengatur suhu udaha *(AC)* mengatakan mesin ini dapat melawan iklim tropis yang panas, selanjutnya televisi yang menggunakan kalimat siap siap nonton bola bersama, nikmati kualitas gambar dan suara seperti di stadion, lalu mesin cuci yang mengatakan mesin cuci tercepat yang hemat air dan energi, yang lebih parahnya lagi masih adanya tempat penjualan barang elektronik yang mencantumkan kalimat atas depan dipintu masuk *N0.1 in quality and service*. Dan mengelabui konsumen dengan kalimat seakan akan barang tersebut memiliki potongan harga dan/atau harga khusus salah satu contohnya yaitu kalimat “harga dijamin murah sekali” dan kalimat diskon tambahan 15 %. Fenomena ini bertentangan dengan penetapan standar yang telah ditetapkan oleh

Dinas Perdagangan Dan Perindustrian berdasarkan undang undang perlindungan konsumen No. 8 tahun 1999.

1. Pasal 18 mengenai ketentuan pencantuman klausula baku point 2 yaitu pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Fenomena empirisnya Masih adanya pelaku usaha yang membuat klausula baku terhadap penjualan barang elektronik contohnya menggunakan kalimat “\*syarat dan ketentuan berlaku “ tetapi dengan ukuran yang sangat kecil Fenomena ini juga bertentangan dengan penetapan standar yang telah ditetapkan oleh Dinas Perdagangan Dan Perindustrian berdasarkan undang undang perlindungan konsumen No. 8 tahun 1999.
2. Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha point e yaitu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan. Fenomena empirisnya yaitu Masih adanya barang elektronik yang tidak memiliki garansi. Salah satu contohnya kalkulator dan speaker merek Tee. Selanjutnya Fenomena ini juga bertentangan dengan penetapan standar yang telah ditetapkan oleh Dinas Perdagangan Dan Perindustrian kota Pekanbaru.

**Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, memahami dan menjelaskan pelaksanaan pengawasan barang dan jasa beredar oleh Seksi Perlindungan Konsumen pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru.

**Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Seksi Perlindungan Konsumen Dinas perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru dalam mengawasi barang dan jasa khususnya barang elektronik yang beredar di Kota pekanbaru .

Penelitian diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu administrasi, minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian di bidang administrasi, khususnya di bidang administrasi Negara.

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang akan meneliti hal yang sama

**STUDI KEPUSTAKAAN**

**Konsep Administrasi**

Siagian (2003;2) berpendapat Administrasi dapat diartikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara 2 orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pasolong (2007:3) mengatakan administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional. Sedangkan menurut Sugandha administrasi negara adalah:“Merupakan

sebuah proses kegiatan penetapan sasaran-sasaran serta pelaksanaan tercapainya, dengan memanfaatkan semua sumber yang tersedia guna mewujudkan tujuan negara yang dilakukan secara bekerja sama dengan dan melalui orang-orang, baik individu maupun kelompok secara terkoordinasi”(dalam Amin Ibrahim, 2004:10).

**Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat di dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial, yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi dan bagi pengembangan dirinya, karena itulah manusia juga perlu dimanajemen.

Menurut Hasibuan (2012;10) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Selanjutnya Hasibuan (2012:7) mengatakan bahwa dengan adanya manajemen daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

**Konsep Pengawasan**

Siagian (2003;112) menyatakan pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Handoko (2009;359) menyatakan pengawasan adalah proses untuk ”menjamin” bahwa tujuan tujuan organisasi dan manajemen tercapai.

Untuk mencapai keberhasilan dalam melakukan pengawasan tentu harus ada tahap-tahap yang akan dilakukan dalam proses pengawasan. Menurut Handoko (2009;362) mengemukakan bahwa proses pengawasan biasanya terdiri paling sedikit lima tahap. Tahap-tahapnya adalah :

1. Penetapan Standar Pelaksanaan (Perencanaan)

Standar mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai “patokan” untuk penilaian hasil-hasil.

1. Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

Penetapan standar adalah sia-sia bila tidak disertai berbagai cara untuk mengukur pelaksanaan kegiatan nyata. Oleh karena itu, tahap kedua dalam pengawasan adalah menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat.

1. Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

Setelah frekuensi pengukuran dan sistem monitoring ditentukan, pengukuran pelaksanaan dilakukan sebagai proses yang berulang-ulang dan terus-menerus. Ada berbagai cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan, yaitu :

1. Pengamatan (Observasi)

2 .Laporan-laporan baik lisan maupun tertulis

3 .Metoda-metoda otomatis, dan

4.Inspeksi, pengujian (test), atau dengan pengambilan sampel

1. Pembandingan Pelaksanaan dengan Standar dan Analisa Penyimpangan

Tahap kritis dari proses pengawasan adalah pembandingan pelaksanaan nyata dengan pelaksanaan yang direncanakan atau standar yang telah ditetapkan. Walaupun tahap ini mudah dilakukan, tetapi kompleksitas dapat terjadi pada saat menginterpretsikan adanya penyimpangan (deviasi).

1. Pengambilan Tindakan Koreksi Bila Diperlukan

Bila hasil analisa menunjukkan perlunya tindakan koreksi, tindakan ini harus diambil. Tindakan koreksi dapat diambil dalam berbagai bentuk. Standar mungkin diubah, pelaksanaan diperbaiki, atau keduanya dilakukan bersamaan.

Pengawasan memiliki peran yang sangat penting guna membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditetapkan, Siswanto (2013;140) menyatakan terdapat empat langkah dalam pengawasan, yaitu sebagai berikut :

1. Menetapkan standar dan metode untuk pengukuran kinerja.
2. Mengukur kinerja.
3. Membandingkan kinerja sesuai dengan standar.
4. Mengambil tindakan perbaikan.

**Opersional Variabel**

Tabel 3 : Operasionalisasi Variabel Penelitian Pelaksanaan Pengawasan Barang Dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Konsep | Variabel | Indikator | Item Penilaian | Skala Pengukuran |
| Menurut Mokler pengawasan adalah suatu usaha sistematik untuk menetapkan standar kinerja dengan sasaran perencanaan, mendesain sistem umpan balik informasi, membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditetapkan, menentukan apakah terdapat penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan yang sedang digunakan sedapat mungkin secara lebih efisien dan efektif guna mencapai sasaran perusahaan (dalam Siswanto, 2013;139) | Pengawasan Barang Dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru | 1. Menetapkan standar 2. Membandingkan kinerja sesuai dengan standar 3. Mengambil tindakan perbaikan | 1. kewajiban pelaku usaha untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan 2. kewajiban pelaku usaha untuk memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan   hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang akan dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan   1. pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang mengungkapkannya sulit dimengerti. 2. Inspeksi/pemeriksaan rutin atau khusus 3. Sidak 4. Laporan konsumen 5. Sanksi Peringatan Tertulis 6. Saksi Pengambilan Barang 7. Sanksi Pencabutan Surat Izin Usaha Perdagangan | Terlaksana  Cukup Terlaksana  Kurang Terlaksana  Terlaksana  Cukup Terlaksana  Kurang Terlaksana  Terlaksana  Cukup Terlaksana  Kurang Terlaksana |

Sumber : Modifikasi Penulis 2014

**Teknik Pengukuran**

Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator berada pada 67-100%

Cukup Terlaksana: Apabila penilaian terhadap Indikator berada pada 34-66%

Kurang Terlaksana: Apabila penilaian terhadap Indikator berada pada 1-33%

**METODE PENELITIAN**

**Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang penulis gunakan adalah tipe penelitian survey deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

.

**Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dipilih di Toko Toko besar Pekanbaru di Kota Pekanbaru

**Populasi dan Sampel**

Tabel 4 : Tabel Populasi dan Sampel Penelitian pada Pelaksanaan Pengawasan Barang Dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Sub populasi | Populasi | Sampel | Presentase |
| 1 | Kepala Bidang Pembinaan dan Pelindungan | 1 | 1 | 100% |
| 2 | Kepala Seksi Bimbingan usahan dan penyuluhan. | 1 | 1 | 100% |
| 3 | Kepala Seksi Perlindungan Konsumen. | 1 | 1 | 100% |
| 4 | Kepala Seks Pengawasan dan Pembinaan | 1 | 1 | 100% |
| 5 | Staff | 2 | 2 | 100% |
| 6 | Petugas pengawas barang dan jasa | 1 | 1 | 100% |
| 7 | Pelaku usaha penjual barang elektronik | 28 | 14 | 50% |
|  | Jumlah | 35 | 21 |  |

Sumber : Data Olahan Penulis, 2014.

**Jenis dan Sumber Data**

Adapun yang menjadi jenis sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara, angket (kuesioner) dan observasi. Berupa tanggapan responden tentang standar yang digunakan untuk melakukan pengawasan, bentuk pengawasan yang dilakukan dan pengambilan tindakan perbaikan berupa sanksi sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha yang melanggar standar oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru,

1. Data Sekunder

Data skunder merupakan sumber data dan informasi dan keterangan dari instansi yang berhubungan dengan penelitian ini. Data ini dapat berupa arsip, literatur serta laporan tertulis yang berhubungan dengan Pelaksanaan Pengawasan Barang Dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru. Berupa Sejarah organisasi, visi dan misi organisasi, struktur organisasi, tugas, fungsi dan wewenang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru serta Peraturan tertulis berupa Undang Undang No 8 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri No. 20 tentang Ketentuan dan tata cara Pengawasan Barang dan/atau jasa.

**Teknik Pengumpulan Data**

Dalam hal ini pengambilan data dikumpulkan dengan cara sebagai berikut:

1. Kuisioner

Yaitu suatu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran daftar pertanyaan tertulis Pegawai Bidang Pembinaan dan perlindungan dinas perindustrian dan perdaganga Kota pekanbaru menyangkut masalah yang diteliti untuk diisi sesuai alternative jawaban yang telah disediakan, untuk menggali informasi tentang Pelaksanaan Pengawasan Barang Dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru.

1. Interview (Wawancara)

Yaitu, penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dengan menyiapkan intsrumen penelitian berupa pertanyaaan-pertanyaan secara tertulis tentang wewenang dinas perdagangan dan perindustrian kota pekanbaru dalam Pelaksanaan Pengawasan Barang Dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen yang dijadikan oleh penulis sebagai alat bantu untuk mewawancarai Responden dalam mendapatkan data mengenai jumlah pegawai , jumlah pelaku usaha penjual barang elektronika, standar pengawasan yang dilakukan , jumlah barang barang elektronik yang diawasi dll.

1. Observasi

Yaitu dengan pengamatan mengenai Pelaksanaan Pengawasan Barang Dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru dalam cara mengawasi barang dan jasa

1. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data tidak langsung yang ditujukan pada subjek penelitian, melalui dokumen seperti Peraturan Mentri Perdagangan RI dan

UU Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang ada pada instansi atau lembaga yang relevan untuk menyusun deskriptif wilayah penelitian bahan bukti, dan bahan analisa.

**PEMBAHASAN**

**Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru.**

1. **Menetapkan Standar**

Sehubungan dengan pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Seksi Perlindungan Konsumen Bidang Pembinaan dan Perlindungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru dalam hal menetapkan standar dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Menetapkan Standar Pengawasan Dalam Penelitian Tentang Pelaksanaan Pengawasan Barang Dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Item Penilaian | Kategori Penilaian | | | Jumlah |
| Terlaksana | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |
| 1. | pengetahuan standar mutu | 6  (100%) | 0  (0%) | 0  (0%) | 6 |
| 2. | pelaksanaan kegiatan standar | 1  (16,7%) | 5  (83,3%) | 0  (0%) | 6 |
| 3. | mewajibkan jaminan mutu yang baik | 6  (100%) | 0  (0%) | 0  (0%) | 6 |
| 4. | pelaksanaan standar jaminan mutu | 0  (0%) | 6  (100%) | 0  (0%) | 6 |
| 5. | mewajibkan pelaksanaan memiliki jaminan garansi | 6  (100%) | 0  (0%) | 0  (0%) | 6 |
| 6. | pelaksanaan standar jaminan garansi | 2  (33,3%) | 4  (66,7%) | 0  (0%) | 6 |
| 7. | mewajibkan pemberian informasi yang benar ,baik dan jujur | 6  (100%) | 0  (0%) | 0  (0%) | 6 |
| 8. | pelaksanaan pemberian informasi yang benar, baik dan jujur | 0  (0%) | 6  (100%) | 0  (0%) | 6 |
| 9. | mewajibkan dilarang mencantumkan klausula baku | 4  (66,7%) | 2  (33,3%) | 0  (0%) | 6 |
| 10. | pelaksanaan dilarang mencantumkan klausula baku | 1  (16,7%) | 5  (83,3%) | 0  (0%) | 6 |
| Jumlah | | 35 | 28 | 0 | 60 |
| Rata-rata | | 3 | 3 | 0 | 6 |
| Persentase | | 50% | 50% | 0% | 100% |

Sumber : Data Olahan 2014

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pelaku usaha yang berjumlah 14 orang responden terhadap indikator menetapkan standar dapat dilihat pada tabel 6. Dari tabel tersebut dapat dilihat distribusi jawaban responden pelaku usaha yang telah dikumpulkan peneliti melalui metode pengumpulan data kuisioner untuk lebih jelasnhya dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 6 : Distribusi Tanggapan Responden Pelaku Usaha Penjual Barang dan Jasa Elektronik Mengenai Indikator Menetapkan Standar Pengawasan Dalam Penelitian Tentang Pelaksanaan Pengawasan Barang Dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Item Penilaian | Kategori Penilaian | | | Jumlah |
| Terlaksana | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |
| 1. | mengetahui standar mutu | 10  (71,5%) | 1  (7,1%) | 3  (21,4%) | 14 |
| 2. | menjual barang tanpa jaminan mutu | 0  (0%) | 3  (21,4%) | 11  (78,6%) | 14 |
| 3. | pelaksanaan pengawasan standar jaminan mutu | 2  (14,3%) | 11  (78,6%) | 1  (7,1%) | 14 |
| 4. | menjual barang tanpa jaminan/garansi | 3  (21,4%) | 1  (7,1%) | 10  (71,5%) | 14 |
| 5. | pelaksanaan pengawasan jaminan/garansi | 1  (7,1%) | 12  (85,8%) | 1  (7,1%) | 14 |
| 6. | menjual barang tanpa informasi yang benar,jelas dan jujur | 0  (0%) | 2  (14,2%) | 12  (85,8%) | 14 |
| 7. | pelaksanaan pengawasan informasi yang benar,jeas dan jujur | 1  (7,1%) | 11  (78,6%) | 2  (14,3%) | 14 |
| 8. | mencantumkan klausula baku yang letak dan bentuknnya sulit dilihat | 0  (0%) | 2  (14,3%) | 12  (85,8%) | 14 |
| 9. | pelaksanaan pengawasan klausula baku yang letak dan bentuknnya sulit dilihat | 1  (7,1%) | 13  (92,9%) | 0  (0%) | 14 |
| Jumlah | | 18 | 56 | 52 | 126 |
| Rata-rata | | 2 | 6 | 6 | 14 |
| Persentase | | 14,3% | 42,9% | 42,8% | 100% |

Sumber : Data Olahan 2014

Sesuai dengan wawancara dengan bapak Helmi sebagai ketua Seksi Perlindungan Konsumen Bidang pembinaan dan Perlindungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru, beliau mengatakan masih ditemukannya temuan-temuan dilapangan tersebut dikarena minimnya pegawai dalam melakukan pengawasan sehingga dibutuhkan penambahan pegawai dalam hal ini sehingga pengawasannya bisa lebih maksimal lagi.

1. **Membandingkan Kinerja dengan Standar**

Membandingkan Kinerja Sesuai dengan Standar diartikan bahwa pengawasan yang dilakukan Seksi Perlindungan Konsumen Dinas Perindustrian dan perdagangan kota Pekanbaru dengan cara inspeksi ke pelaku usaha dengan cara pemeriksaan rutin, sidak dan laporan konsumen. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator membandingkan kinerja sesuai dengan standar dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 7 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Membandingkan Kinerja Sesuai dengan Standar.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Item Penilaian | Kategori Penilaian | | | Jumlah |
| Terlaksana | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |
| 1. | Pelaksanaan pemeriksaan rutin | 6  (100%) | 0  (0%) | 0  (0%) | 6 |
| 2. | penemuan pelanggaran saat raziah rutin | 5  (83,3%) | 1  (16,7%) | 0  (0%) | 6 |
| 3. | Pelaksanaan pemeriksaan khusus | 4  (66,7%) | 0  (0%) | 2  (33,3%) | 6 |
| 4. | penemuan pelanggaran saat raziah khusus | 3  (50%) | 1  (16,7%) | 2  (33,3%) | 6 |
| 5. | Pelaksanaan inspeksi mendadak (sidak) | 4  (66,7%) | 0  (0%) | 2  (33,3%) | 6 |
| 6. | penemuan pelanggaran saat sidak | 3  (66,7%) | 1  (16,7%) | 2  (33,3%) | 6 |
| 7 | Tindak lanjut laporan konsumen | 1  (16,7%) | 5  (83,3%) | 0  (0%) | 6 |
| Jumlah | | 26 | 8 | 8 | 42 |
| Rata-rata | | 3,8 | 1.1 | 1,1 | 6 |
| Persentase | | 63,4% | 18,3% | 18,3% | 100% |

Sumber : Data Olahan 2014

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pelaku usaha yang berjumlah 14 orang responden terhadap indikator membandingkan kinerja sesuai dengan standar dapat dilihat pada tabel 8, Dari tabel tersebut dapat dilihat distribusi jawaban responden pelaku usaha yang telah dikumpulkan peneliti melalui metode pengumpulan data kuisioner untuk lebih jelasnhya dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 8 : Distribusi Tanggapan Responden Pelaku Usaha Penjual Barang dan Jasa Elektronik untuk Indikator Membandingkan Kinerja Sesuai Dengan Standar

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Item Penilaian | Kategori Penilaian | | | Jumlah |
| Terlaksana | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |
| 1. | raziah rutin | 13  (92,9%) | 1  (7,1%) | 0  (0%) | 14 |
| 2. | penilaian razih rutin | 0  (0%) | 12  (85,7%) | 2  (14,3%) | 14 |
| 3. | penemuan pelanggaran raziah rutin | 0  (0%) | 3  (21,4%) | 11  (78,6%) | 14 |
| 4. | raziah khusus | 4  (28,5%) | 1  (7,1%) | 9  (64,4%) | 14 |
| 5. | penilaian raziah khusus | 1  (7,1%) | 3  (21,4%) | 10  (71,5%) | 14 |
| 6. | inspeksi mendadak (sidak) | 3  (21,4%) | 0  (0%) | 11  (78,6%) | 14 |
| 7. | penilaian inspeksi mendadak (sidak) | 0  (0%) | 3  (21,4%) | 11  (78,6%) | 14 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 8. | penemuan pelanggaran saat Sidak | 0  (0%) | 1  (7,1%) | 13  (92,9%) | 14 |
| Jumlah | | 21 | 24 | 67 | 112 |
| Rata-rata | | 2,6 | 3 | 8,4 | 14 |
| Persentase | | 18,6% | 21,4% | 60% | 100% |

Sumber : Data Olahan 2014

Sesuai dengan wawancara dengan bapak Helmi sebagai ketua Seksi Perlindungan Konsumen Bidang pembinaan dan Perlindungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru, beliau mengatakan masih ditemukannya temuan temuan dilapangan tersebut dikarena minimnya pegawai dalam melakukan pengawasan sehingga dibutuhkan penambahan pegawai dalam hal ini dan lebih ditingkatkan lagi kedisiplinan dalam melakukan pengawasan sehingga pengawasannya bisa lebih maksimal lagi.

1. **Mengambil Tindakan Koreksi**

Sehubungan dengan pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Seksi Perlindungan Konsumen Bidang Pembinaan dan Perlindungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru dalam hal mengambil tindakan perbaikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 9 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Mengambil Tindakan Koreksi

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Item Penilaian | Kategori Penilaian | | | Jumlah |
| Terlaksana | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |
| 1. | sanksi peringatan tertulis | 5  (83,3%) | 1  (16,7%) | 0  (0%) | 6 |
| 2. | sanksi penarikan barang | 5  (83,3%) | 1  (16,7%) | 0  (0%) | 6 |
| 3. | sanksi pencabutan surat izin usaha perdagangan | 4  (66,7%) | 2  (33,3%) | 0  (0%) | 6 |
| Jumlah | | 14 | 4 | 0 | 18 |
| Rata-rata | | 4,7 | 1,3 | 0 | 6 |
| Persentase | | 78,3% | 21,7% | 0% | 100% |

Sumber : Data Olahan 2014

Dari tabel tersebut dapat dilihat distribusi jawaban responden pelaku usaha yang telah dikumpulkan peneliti melalui metode pengumpulan data kuisioner untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui tabel 10 sebagai berikut :

Tabel 10 : Distribusi Tanggapan Responden Pelaku Usaha Penjual Barang dan Jasa Elektronik Mengenai Indikator Mengambil Tindakan Koreksi.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Item Penilaian | Kategori Penilaian | | | Jumlah |
| Terlaksana | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |
| 1. | sanksi peringatan tertulis | 3  (21,4%) | 11  (78,6%) | 0  (0%) | 14 |
| 2. | sanksi penarikan barang | 0  (0%) | 12  (85,7%) | 2  (14,3%) | 14 |
| 3. | sanksi pencabutan surat izin usaha perdagangan | 1  (7,1%) | 12  (85,7%) | 1  (7,1%) | 14 |
| Jumlah | | 4 | 35 | 3 | 42 |
| Rata-rata | | 1,3 | 11,7 | 1 | 14 |
| Persentase | | 9,3% | 83,6% | 7,1% | 100% |

Sumber : Data Olahan 2014

Sesuai dengan wawancara dengan bapak Helmi sebagai ketua Seksi Perlindungan Konsumen Bidang pembinaan dan Perlindungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru, mengenai indikator pengambilan tindakan koreksi ini sejauh ini pelaku usaha tidak ada yang sampai pada sanksi pencabutan surat izin usaha perdagangan namun paling berat hanya sanksi penarikan barang , hal ini disebabkan ketika pelaku usaha mendapatkan sanksi penarikan barang , pelaku usaha juga diberikan pembinaan sehingga mendukung untuk meminimalisir terjadinya pelanggaran yang tidak sesuai dengan standar yang seharusnya.

Selanjutnya untuk mengetahui Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Bidang Pembinaan dan Perlindungan kota Pekanbaru Mengenai Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 11 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Seksi Perlindungan Konsumen Bidang Pembinaan dan Perlindungan kota Pekanbaru Dalam Penelitian Tentang Pelaksanaan Pengawasan Barang Dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Indikator | Kategori Penilaian | | | Jumlah |
| Terlaksana | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |
| 1. | Menetapkan standar | 3  (50%) | 3  (50%) | 0  (0%) | 6 |
| 2. | Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan | 4  (66,6%) | 1  (16,7%) | 1  (16,7%) | 6 |
| 3. | Mengambil Tindakan Koreksi | 5  (83,3%) | 1  (16,7%) | 0  (0%) | 6 |
| Jumlah | | 12 | 5 | 1 | 18 |
| Rata-rata | | 4 | 1,7 | 0,3 | 6 |
| Persentase | | 66,7% | 28,3% | 5% | 100% |

Sumber: Data Olahan 2014

Selanjutnya untuk mengetahui Rekapitulasi Tanggapan Responden Pelaku Penjual Barang dan/jasa Elektronik Seksi Dalam Penelitian Tentang Pelaksanaan Pengawasan Barang Dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 12 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pelaku Penjual Barang dan/jasa Elektronik Seksi Dalam Penelitian Tentang Pelaksanaan Pengawasan Barang Dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Indikator | Kategori Penilaian | | | Jumlah |
| Terlaksana | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |
| 1. | Menetapkan standar | 2  (14,2%) | 6  (42,9%) | 6  (42,9%) | 14 |
| 2. | Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan | 3  (21,4%) | 3  (21,4%) | 8  (57,2%) | 14 |
| 3. | Mengambil Tindakan Koreksi | 1  (7,1%) | 12  (85,8%) | 1  (7,1%) | 14 |
| Jumlah | | 6 | 21 | 15 | 42 |
| Rata-rata | | 2 | 7 | 5 | 14 |
| Persentase | | 14,3% | 50% | 35,7% | 100% |

Sumber : Data Olahan 2014

Kategori tanggapan cukup baik dikarenakan masih dominan terdapat indikator yang cukup terlaksana sepenuhnya dilapangan seperti indikator menetapkan standar oleh pegawai, pelaku usaha dalam hal ini masih banyak yang berpendapat cukup terlaksana sebanyak 6 orang dengan persentase 42,9%, selanjutnya indikator penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan oleh pegawai, pelaku usaha dalam hal ini masih banyak yang berpendapat cukup terlaksana sebanyak 3 orang dengan persentase 21,4 % selanjutnya indikator mengambil tindakan koreksi oleh pegawai, pelaku usaha dalam hal ini masih banyak yang berpendapat cukup terlaksana sebanyak 12 orang dengan persentase 85,8%.

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan mengenai Pelaksanaan Pengawasan Barang Dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru belum maksimal karena masih dijumpai beberapa persoalan antara lain masih adanya barang elektronik yang tidak mencantumkan dan /petunjuk penggunaan barang dalam bahasa indonesia contohnya televisi merek ichiko, masih adanya ikan elektronik yang mengelabui konsumen dengan penggunaan bahasa seolah olah barang elektronik tersebut paling bagus diindonesia contohnya iklan mesin cuci yang mengatakan mesin cuci tercepat yang hemat air dan energi, jasa elektronik yang membuat iklan No. 1 quality and service, masih adanya pelaku usaha embuat klausua baku terhadap penjualan barang elektronik, contohnya menggunakan kalimat “\*syarat dan ketentuan berlaku” tetapi dengan ukuran yang sangat kecil dan masih adanya barang elektronik yang tidak memiliki garansi contohnya kalkulator dan speaker merek Tee.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk variabel Pelaksanaan Pengawasan Barang Dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru cukup terlaksana karena berdasarkan pendapat dari responden yang diukur dari 3 (tiga) indikator. Maka diharapkan Bidang Pembinaan dan Perlindungan mengoptimalakan lagi pengawasan terhadap produk Elektronik sehingga masyarakat dapat terlindungi dari penipuan konsumen dan keselamatan dalam pemakaian barang elektronik.

**Hambatan Pelaksanaan Pengawasan Barang Dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru.**

1. Kurangnya sumberdaya manusia dan semakin bertambahnya pelaku usaha Penjual Barang dan Jasa Elektronik yang mengakibatkan pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru melalui bidang pembinaan dan perlindungan tidak maksimal terbukti pelaksanaan pemeriksaan tidak menyentuh seluruh pelaku usaha.
2. Kurangnya kepedulian dan pengetahuan masyarakat tentang pentingnya kesesuaian standar barang dan jasa elektronik yang seharusnya dengan yang beredar dimasyarakat.
3. Kurangnya sosialisasi yang diberikan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota pekanbaru mengenai standar standar yang harus di terapkan.
4. Pelaku usaha yang tidak sadar hukum, yang lebih mementingkan keuntungan dari pada keselamatan konsumen.

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

1. Untuk indikator menetapkan standar ketegori penilaian pegawai bidang pembinaan dan perlindungan berada pada kategori seimbang antara terlaksana dan cukup terlaksana, kemudian untuk kategori penilaian responden pelaku usaha terhadap indikator menetapkan standar berada pada kategori cukup terlaksana.. Tetapi jika keseluruhan responden digabungkan dalam tabel rekapitulasi indikator menetapkan standar dimana pada tabel tersebut penilaian dikategorikan cukup terlaksana.
2. Untuk indikator membandingkan kinerja sesuai dengan standar kategori penilaian pegawai bidang pembinaan dan perlindungan berada pada kategori terlaksana, kemudian untuk kategori penilaian responden pelaku usaha terhadap indikator membandingkan kinerja sesuai dengan standar berada pada kurang terlaksana. Tetapi jika keseluruhan responden digabungkan dalam tabel rekapitulasi indikator membandingkan kinerja sesuai dengan standar dimana pada tabel tersebut berada pada kategori penilaian kurang terlaksana.
3. Untuk indikator mengambil tindakan perbaikan kategori penilaian responden pegawai bidang pembinaan dan perlindungan berada pada kategori terlaksana, selanjutnya untuk kategori penilaian responden pelaku usaha terhadap indikator mengambil tindakan perbaikan berada pada kategori cukup terlaksana. Tetapi jika keseluruhan responden digabungkan dalam tabel rekapitulasi dari indikator mengambil tindakan perbaikan dimana pada tabel tersebut berada pada kategori penilaian cukup terlaksana.
4. Berdasarkan tabel rekapitulasi mengenai pelaksanaan pengawasan barang dan jasa beredar oleh seksi perlindungan konsumen pada dinas perindustrian dan perdagangan kota pekanbaru yang terdiri dari tiga indikator yakni menetapkan standar, membandingkan kinerja sesuai dengan standar, dan mengambil tindakan perbaikan berada pada kategori cukup terlaksana.
5. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dilapangan, maka diperoleh kesimpulan mengenai Pelaksanaan Pengawasan barang dan jasa elektronik beredar masih belum optimal. Pengawasan yang belum optimal dilakukan oleh bidang pembinaan dan perlindungan di Pekanbaru melalui seksi perlindungan konsumen disebabkan oleh pengawasan langsung dan tidak langsung yang dilakukan masih rendah, terlihat dari inspeksi yang dilakukan oleh bidang pemeriksaan dan penyidikan hanya sekali dalam sebulan. Masih ditemukan pelaku usaha yang belum pernah dilakukan pemeriksaan oleh petugas pengawas barang dan jasa kota Pekanbaru. Selain itu sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran dapat dikatakan kurang tegas sehingga tidak menimbulkan efek jera. Kemudian masih belum memadainya pengetahuan pelaku usaha penjual barang dan jasa elektronik tentang standar yang harus dimiliki dari barang elektronik yang tidak memenuhi standar. Selain itu kurangnya jumlah pegawai menjadi salah satu penyebab belum optimalnya pengawasan yang dilakukan terhadap barang dan jasa elektronik mengingat jumlah pelaku usaha yang semakin bertambah dan juga usia sebagian pegawai yang tidak lagi produktif berakibat pada lemahnya inspeksi yang dilakukan. Hipotesis dalam penelitian ini memang benar yakni diduga pelaksanaan pengawasan peredarang barang dan jasa elektronik yang dilakukan Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pekanbaru belum berjalan dengan optimal.

**Saran**

Adapun saran yang penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pihak Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Bidang pembinaan dan Perlindungan seharusnya melakukan penambahan pegawai atau tenaga kerja dikarenakan apabila tenaga kerja masih kurang maka tidak memungkinkan untuk mengawasi keseluruhan pelaku usaha penjual barang dan jasa elektronik yang setiap tahunnya bertambah di kota Pekanbaru.
2. Perlunya koordinasi antara pihak Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Bidang pembinaan dan Perlindungan dan Pihak terkait seperti distributor barang elektronik dalam menangani pengawasan peredaran barang dan jasa yang masuk dari luar, terlebih barang yang masuk dari luar melalui pelabuhan.
3. Perlu adanya kegiatan sosialisasi kepada seluruh masyarakat selaku konsumen agar lebih memperhatikan setiap informasi harus sesuai dengan standar yang ditetapkan di barang dan jasa elektronik sebelum membelinya, sehingga dapat memperkecil resiko kerugian materi maupun kerugian dari segi kesehatan.
4. Perlu adanya sosialisasi kepada para pelaku usaha tentang perlu dan pentingnya menjual barang barang elektonik yang sesuai dengan standar kepada konsumen dan memberikan sanksi yang menimbulkan efek jera terhadap pelaku usaha yang menjual produk tidak sesuai dengan standar sehingga memicu timbulnya kesadaran diri pelaku usaha untuk tidak menjual produk yang tidak sesuai standar untuk diedarkan.
5. Perlu adanya sosialisasi kepada pegawai dan pelaku usaha mengenai standar pelaksanaan pengawasan peredaran barang dan jasa elektronik sehingga pegawai dapat lebih mengetahui mengenai penetapan standar yang mereka lakukan saat mengawasai peredaran barang dan jasa elektronik dan pelaku usaha dapat lebih berhati hati dan tidak menjual barang dan jasa yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.
6. Pegawai dalam hal ini harus lebih memperketat pengawasan peredaran barang dan jasa elektronik yang tidak sesuai dengan standar dan menindaklanjuti pengaduan konsumen secara serius.
7. Pegawai untuk kedepannya mengambil tindakan perbaikan yang terdiri dari peringatan publik, sanksi administrative dan sanksi penarikan barang dan sanksi pencabuta SIUP lebih di tingkatkan lagi agar dapat mendatangkan efek jera bagi pelaku usaha.

**DAFTAR KEPUSTAKAAN**

**Buku**

Arsyad Azhar. 2002. *Pokok pokok manajemen* . Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Brantas, 2009. *Dasar dasar manajemen* . Bandung: Alfabeta

Cardoso Faustino. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV.Andi Offset.

Darwis, Eni Yulinda, dan Lamun Bathara, 2009. *Dasar-dasar Manajemen*, Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pelatihan Universitas Riau.

Ernie, Kurniawan. 2005. *Pengantar Manajemen.* Jakarta: Prenada Media

Handayaningrat Soewarno. 1990. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : Gunung Agung.

Hasibuan. Melayu. S. P. 2012 . *Managemen Sumber Daya Manusia.*Jakarta: Bumi Aksara

Ibrahim,Amin. 2004. *Pokok-Pokok Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Mandar Maju

Kencana inu Syafiie. 2003. *Sistem Administrasi Negara.* Jakarta : Bumi Aksara.

Kencana Inu Syafiie. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan.* Bandung: Refika aditama.

Kusdi, 2009, *Teori Organisasi dan Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.

Kusnardi, Bintan, 2000. *Ilmu Negara.* Jakarta : Gaya Media Pratama

Martoyo, Susilo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yokyakarta: BPEE.

Muharam Riki Satia. 2005. *Administrasi Negara (Catatan Kuliah*). Yogyakarta: BPFEI

Nawawi, Hadari. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yokyakarta : Gadjah Mada University Press.

Pasolong Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.

Robbins Stephen. 1994. *Teori Organisasi* . Jakarta: Arcan

Sedarmayanti. 1996. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar maju.

Sjamsuddin, Indradi. 2006. *Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik,* Malang: AgiteYPN

Silalahi Ulbert.2007. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung : Sinar Baru Argensindo.

Siswanto, HB. 2005, *Pengantar Managemen*. Jakarta : Bumi Aksara

Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

Syafri Wirman, 2012. *Studi Administrasi Publik.* Jatinagor : Erglangga.

Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Managemen*. Pekanbaru : UIR Press

**Dokumetasi**

Undang-undang Republik Indonesia, nomor 8 tahun 1999 tentang: Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, nomor 59 Tahun 2001 tentang: Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Nomor 58 Tahun 2001 tentang: Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, nomor 19 Tahun 2004 tentang: Perdagangan Barang-barang Dalam Pengawasan.

Peraturan Mentri Perdagangan Republik Indonesia, nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang: Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) Dan Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika Dan Elektronika.

Peraturan Mentri Perdagangan Republik Indonesia, nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang: Ketentuan Dan Tata Cara Pengawasan Barang Dan/Atau Jasa.

Peraturan Mentri Perdagangan Republik Indonesia, nomor 22/M-DAG/PER/5/2010 tentang: Kewajiban Mencantumkan Label Pada Barang.

Peraturan Daerah, nomor 8 tahun 2008 tentang: Pembentukan Susunan Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru