

AMERTA

JURNAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Peran Bidang Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Banten dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK Tahun 2025

¹Diva Sania, ²Zakaria Habib Al-Ra'zie

^{1,2}Program Studi Administrasi Negara, Universitas Pamulang

¹E-mail : divasania0118@gmail.com

ABSTRACT

Internships are an important means for students to connect academic theory with real-world work practices in government agencies. The internship carried out at the Banten Provincial Industry and Trade Office, specifically in the Supervision Division, focused on the role of the agency in resolving consumer disputes through the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK). The implementation methods included observation, direct participation, and interviews with field supervisors and agency staff. The internship results showed that the Banten Provincial Industry and Trade Office plays a strategic role in supervising the implementation of the BPSK, from member selection, coaching, regulatory facilitation, to public education. In addition, students gained real experience in administrative activities, document filing, and direct involvement in consumer dispute hearings and field supervision. This internship equipped students with practical skills, an understanding of bureaucracy, and an awareness of the importance of consumer protection in the trade sector.

Keywords: Banten Provincial Trade and Industry Agency, Supervision Division, BPSK, Consumer Dispute Resolution

ABSTRAK

Kegiatan magang merupakan sarana penting bagi mahasiswa untuk menghubungkan teori akademis dengan praktik kerja nyata di instansi pemerintahan. Magang yang dilaksanakan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Banten, khususnya pada Bidang Pengawasan, berfokus pada peran lembaga dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Metode pelaksanaan meliputi observasi, partisipasi langsung, dan wawancara dengan pembimbing lapangan serta staf instansi. Hasil magang menunjukkan bahwa Disperindag Provinsi Banten memiliki peran strategis dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan BPSK, mulai dari seleksi anggota, pembinaan, fasilitasi regulasi, hingga edukasi kepada masyarakat. Selain itu, mahasiswa memperoleh pengalaman nyata dalam kegiatan administrasi, pengarsipan dokumen, serta keterlibatan langsung pada sidang sengketa konsumen dan pengawasan lapangan. Magang ini membekali mahasiswa dengan keterampilan praktis, pemahaman birokrasi, serta kesadaran akan pentingnya perlindungan konsumen di sektor perdagangan.

Kata Kunci : Disperindag Provinsi Banten, Bidang Pengawasan, BPSK, Penyelesaian Sengketa Konsumen

PENDAHULUAN

Sebagai bagian dari pendidikan tinggi, mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Universitas Pamulang dituntut untuk tidak hanya menguasai teori-teori yang terkait dengan disiplin ilmu administrasi negara, tetapi juga untuk mampu menerapkannya dalam konteks dunia kerja yang nyata. Oleh karena itu, kegiatan magang menjadi salah satu komponen penting dalam kurikulum yang dirancang untuk mempersiapkan mahasiswa agar siap terjun ke dalam dunia profesional. Melalui magang, mahasiswa diharapkan dapat memperoleh pengalaman langsung yang berharga, memperdalam pemahaman mereka terhadap teori yang telah dipelajari, serta mengembangkan keterampilan praktis yang sangat diperlukan dalam bidang administrasi negara.

Program magang ini bukan hanya memberikan pengalaman praktis dalam melaksanakan tugas administratif di lingkungan pemerintahan, tetapi juga mengajarkan mahasiswa bagaimana beradaptasi dengan dinamika kerja di sektor publik. Mahasiswa akan terlibat langsung dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan dan pengawasan industri serta perdagangan, mulai dari penyusunan laporan, evaluasi program, hingga analisis kebijakan. Pengalaman ini sangat penting untuk membekali mahasiswa dengan kemampuan untuk menganalisis, merancang kebijakan, dan mengelola administrasi negara secara efektif.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Provinsi Banten merupakan instansi pemerintah daerah yang memiliki tugas strategis dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perindustrian dan perdagangan. Disperindag tidak hanya bertugas mengembangkan sektor industri dan perdagangan daerah, namun juga memiliki fungsi pengawasan untuk menjamin ketersediaan barang kebutuhan pokok, pengawasan mutu barang, serta perlindungan konsumen dari praktik usaha yang merugikan. Salah satu bentuk nyata pelaksanaan fungsi perlindungan konsumen adalah melalui keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Banten yang memiliki tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perindustrian dan perdagangan; pelayanan informasi perindustrian dan perdagangan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas. Dalam penyelenggaraan pemerintahan terdapat cita-cita awal reformasi adalah berkeinginan dan harapan untuk mewujudkan kepermerintahan yang baik (good governance) yang memiliki empat usur utama yaitu *accountability*, kerangka hukum (*rule of law*), informasi, dan transparansi (Saragihet al., 2018). Keinginan tersebut memerlukan adanya dukungan kinerja tinggi dari semua pihak yang ada dalam lingkungan organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia (pegawai) sangat membutuhkan kualitas yang didukung dengan kepemilikan kompetensi yang handal sehingga tujuan mencapai harapan akan menjadi kenyataan.

BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) merupakan lembaga non-litigasi yang dibentuk berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. BPSK bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Lembaga ini diharapkan mampu menyediakan penyelesaian sengketa yang lebih sederhana, cepat, murah, dan adil dibandingkan jalur peradilan formal. Dalam konteks inilah, peran Disperindag Provinsi Banten menjadi sangat penting, khususnya dalam hal pengawasan, pembinaan, serta pemberian fasilitas pendukung agar BPSK dapat menjalankan tugasnya secara optimal.

Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa konsumen dari arbitrase, konsiliasi ataupun konsiliasi bersifat mengikat seta final. Dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasar pada cenderungnya masyarakat guna membalas melalui proses pengadilan terhadap posisi konsumsi konsumen yang timpang secara sosial dan finansial.

Pengawasan terhadap BPSK dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan anggaran, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta rendahnya tingkat kesadaran konsumen untuk memanfaatkan mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK. Di samping itu, dinamika dunia usaha yang semakin kompleks juga menuntut BPSK untuk terus meningkatkan kapasitas dan kompetensinya. Oleh karena itu, keterlibatan aktif Disperindag dalam memberikan bimbingan teknis, pembinaan keanggotaan, serta edukasi kepada masyarakat menjadi aspek penting dalam memastikan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat berjalan efektif dan akuntabel.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan magang berlangsung selama satu bulan, yaitu mulai 17 Februari 2025 sampai 20 Maret 2025, dengan sistem kerja menyesuaikan jadwal pegawai Disperindag, baik pada hari kerja biasa maupun selama bulan Ramadhan. Selama periode tersebut, mahasiswa ditempatkan di Bidang Pengawasan yang berperan penting dalam perlindungan konsumen, pengawasan mutu produk, serta pemantauan distribusi barang kebutuhan pokok.

Metode pelaksanaan magang di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Banten, khususnya di Bidang Pengawasan, dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, mahasiswa mencari informasi dan mengajukan permohonan magang melalui prosedur resmi kampus dan instansi. Setelah mendapatkan persetujuan, mahasiswa menyerahkan surat pengantar dan proposal magang kepada Disperindag untuk mendapatkan konfirmasi penerimaan. Kegiatan yang dilakukan mahasiswa meliputi wawancara dengan pimpinan, menghadiri sidang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), membantu pengarsipan dokumen, merekap surat masuk dan laporan pengawasan, hingga terlibat langsung dalam kegiatan monitoring lapangan bersama staf Disperindag. Dengan metode ini, mahasiswa tidak hanya melakukan observasi, tetapi juga berpartisipasi aktif dan mendapatkan bimbingan langsung dari staf instansi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Banten (Disperindag Banten) adalah institusi pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan sektor industri dan perdagangan di Provinsi Banten, Indonesia. Tugas pokok dan fungsi Disperindag mencakup perumusan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perindustrian dan perdagangan, serta koordinasi dan sinkronisasi program pemerintah pusat dan daerah terkait sektor tersebut.

Untuk mendukung pelaku industri dan perdagangan di Banten, Disperindag menyediakan layanan seperti desain atau redesain label merek dan kemasan, pencetakan stiker label, konsultasi merek, label, kemasan produk, serta pelatihan terkait kemasan dan merek. Layanan ini disediakan melalui Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi (PTSI) Disperindag Banten yang berlokasi di Jl. Ciwaru Raya No.57, Cipare, Kecamatan Kota Serang, Kota Serang, Banten.

Disperindag Provinsi Banten juga aktif dalam mengadakan kegiatan seperti monitoring bahan berbahaya di pasar-pasar, rapat koordinasi bidang pengembangan perdagangan, serta forum perangkat daerah untuk penyusunan rencana kerja tahunan. Pelaksanaan magang reguler di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Banten, khususnya pada Bidang Pengawasan, memberikan gambaran nyata mengenai penerapan fungsi administrasi publik di tingkat pemerintahan daerah. Magang ini bertujuan untuk mengintegrasikan pemahaman teoritis yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan pengalaman praktis dalam lingkungan birokrasi. Penempatan penulis di bidang pengawasan memberikan kesempatan langsung untuk mengamati sekaligus terlibat dalam aktivitas pengawasan barang, perlindungan konsumen, serta distribusi komoditas penting yang menjadi perhatian pemerintah daerah.

Secara proses, pelaksanaan magang berlangsung dengan sistematis dan terstruktur.

Mahasiswa diarahkan oleh pembimbing lapangan dalam pelaksanaan tugas harian, baik dalam hal administrasi maupun kegiatan lapangan. Penulis dilibatkan dalam kegiatan seperti pengarsipan surat keputusan (SK), pengelolaan surat masuk terkait pengawasan LPG 3 kg, hingga rekapitulasi dokumen pengawasan dan distribusi barang. Proses ini mencerminkan tata kelola administrasi publik yang menuntut akurasi, keteraturan, dan pemahaman terhadap prosedur birokrasi. Selain itu, partisipasi aktif dalam briefing, koordinasi tim, dan pelaporan kegiatan menjadikan proses magang tidak hanya sebagai observasi, tetapi sebagai bentuk pelibatan langsung dalam aktivitas kedinasan.

Dari sisi capaian, pelaksanaan magang ini menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam hal keterampilan teknis dan nonteknis. Keterampilan administratif seperti pengelolaan dokumen, penyusunan laporan, serta pemanfaatan perangkat lunak penunjang seperti Canva berhasil dikuasai dengan baik. Di sisi lain, keterlibatan dalam pengawasan lapangan—baik di pasar tradisional maupun modern meningkatkan kemampuan penulis dalam berinteraksi dengan berbagai pemangku kepentingan, menyampaikan temuan secara profesional, serta memahami dinamika penerapan kebijakan secara langsung. Kegiatan kunjungan ke Balai Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga memperluas wawasan penulis terkait proses penyelesaian sengketa konsumen di tingkat provinsi.

Namun demikian, pelaksanaan magang juga menghadirkan sejumlah tantangan yang menjadi bagian dari proses pembelajaran. Salah satunya adalah kesenjangan antara teori yang diperoleh di perkuliahan dengan kenyataan di lapangan, di mana penulis harus cepat beradaptasi terhadap situasi dan prosedur kerja yang nyata. Selain itu, keterbatasan waktu magang yang hanya berlangsung satu bulan menjadi kendala dalam mendalami lebih jauh seluruh kegiatan dinas secara menyeluruh. Meskipun demikian, melalui kedisiplinan, kerja sama tim, dan arahan dari para pembimbing, penulis mampu mengatasi kendala tersebut dan justru memperoleh pembelajaran yang sangat berharga dalam membentuk kesiapan menghadapi dunia kerja, khususnya di sektor pelayanan publik.

A. Peran Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Banten Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Penyelesaian Konsumen Melalui BPSK

Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Provinsi Banten memiliki peran penting dalam mendukung dan mengawasi pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan lembaga non-litigasi yang dibentuk oleh pemerintah sesuai amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan fungsi utama menangani dan memutus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Dalam konteks Provinsi Banten, keberadaan BPSK sangat penting mengingat tingginya aktivitas perdagangan dan industri yang memerlukan sistem penyelesaian sengketa yang cepat, adil, dan terjangkau. Disperindag bertindak sebagai instansi pembina dan pengawas yang menjamin agar BPSK berfungsi sesuai peraturan dan tetap berpihak pada kepentingan konsumen.

Disperindag Provinsi Banten menjalankan pengawasan terhadap BPSK melalui beberapa bentuk kegiatan. Salah satunya adalah keterlibatan langsung dalam proses seleksi dan pengangkatan anggota BPSK. Pada tahun 2024, Disperindag membuka rekrutmen anggota BPSK untuk dua wilayah kerja pelayanan (WKP), yaitu WKP I (Cilegon, Serang, Pandeglang, dan Lebak) serta WKP II (Tangerang, Kota Tangerang, dan Kota Tangsel). Proses seleksi ini dilakukan secara terbuka dan transparan untuk menjangkau calon anggota dari tiga unsur yaitu pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Melalui proses ini, Disperindag memastikan bahwa BPSK diisi oleh individu-individu yang memiliki kapabilitas, integritas, dan pemahaman hukum yang baik, sehingga mampu menyelesaikan sengketa secara adil dan tidak berpihak (Disperindag Banten, 2024).

Selain itu, Disperindag juga memiliki peran dalam mendorong pemerintah daerah untuk menetapkan regulasi yang mendukung eksistensi BPSK, seperti Peraturan Gubernur (Pergub) atau

Peraturan Daerah (Perda). Regulasi ini penting untuk memperkuat legalitas operasional BPSK dan memberikan payung hukum bagi pelaksanaan sidang penyelesaian sengketa. Disperindag juga secara rutin memantau dan mengevaluasi kinerja BPSK melalui laporan tahunan, kunjungan lapangan, serta koordinasi kelembagaan. Dengan adanya evaluasi ini, Disperindag dapat mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh BPSK seperti minimnya anggaran operasional, kurangnya fasilitas ruang sidang, hingga tingkat partisipasi masyarakat yang masih rendah dalam menggunakan layanan penyelesaian sengketa non-litigasi.

Dalam mendukung pengawasan, Disperindag Provinsi Banten juga aktif melibatkan BPSK dalam kegiatan sosialisasi perlindungan konsumen. Sosialisasi ini dilaksanakan di berbagai kabupaten/kota, dengan tujuan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen, serta bagaimana cara mengajukan gugatan atau menyelesaikan masalah apabila merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Kegiatan ini merupakan bentuk pengawasan preventif yang dijalankan oleh Disperindag agar konsumen semakin sadar akan haknya dan dapat menggunakan saluran hukum yang tepat jika mengalami kerugian dalam transaksi perdagangan. Sosialisasi ini juga menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap peran pemerintah dalam melindungi kepentingan konsumen di tengah dinamika pasar yang semakin kompleks.

Secara keseluruhan, pengawasan yang dilakukan oleh Disperindag Provinsi Banten terhadap BPSK mencakup pembinaan keanggotaan, fasilitasi regulasi, peningkatan kapasitas, pemantauan operasional, hingga edukasi masyarakat. Semua ini menunjukkan bahwa Disperindag tidak hanya berperan sebagai pengawas administratif, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam menjamin keadilan konsumen. Pengalaman magang di Dinas ini membuktikan bahwa proses pengawasan terhadap BPSK bukanlah kegiatan seremonial, melainkan suatu rangkaian kebijakan dan tindakan konkret yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas perlindungan konsumen secara menyeluruh. Dengan pengawasan yang kuat dari Disperindag, maka BPSK dapat lebih optimal dalam menjalankan perannya sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang profesional, cepat, dan berpihak pada keadilan.

B. Kebijakan Yang Di Terapkan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Dalam Mendukung Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Banten menjalankan berbagai kebijakan strategis dalam mendukung penyelesaian sengketa konsumen, salah satunya dengan memperkuat peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga ini merupakan forum alternatif yang menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di luar jalur pengadilan. Dalam pelaksanaannya, Disperindag Banten bertanggung jawab atas seleksi anggota BPSK, penyediaan fasilitas, dan pengawasan atas kinerja lembaga tersebut agar tetap berjalan sesuai prinsip keadilan, efisiensi, dan netralitas (Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, 2020).

Kebijakan pengawasan terhadap peredaran barang dan jasa juga menjadi bagian penting dalam upaya mencegah sengketa konsumen. Dinas secara rutin melakukan inspeksi lapangan untuk memastikan barang yang beredar telah memenuhi standar mutu dan keamanan, serta memiliki label informasi yang jelas dan benar. Praktik ini mengacu pada amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang menyebutkan bahwa pemerintah daerah memiliki tanggung jawab dalam perlindungan konsumen melalui pengawasan dan penindakan terhadap pelanggaran oleh pelaku usaha. Selain pengawasan, edukasi konsumen menjadi fokus kebijakan lainnya.

Disperindag Banten mengadakan sosialisasi secara berkala untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap hak-haknya sebagai konsumen serta tata cara mengajukan pengaduan. Edukasi ini dilakukan melalui seminar, media sosial, dan penyuluhan ke lembaga pendidikan. Hal ini penting karena peningkatan literasi konsumen dapat menekan potensi sengketa serta mendorong penggunaan mekanisme penyelesaian yang tersedia, seperti melalui BPSK.

Kebijakan koordinasi lintas sektor juga diterapkan dalam rangka mempercepat dan mempermudah penanganan sengketa. Disperindag Banten menjalin kerja sama dengan instansi lain seperti

kepolisian, pemerintah kota/kabupaten, dan asosiasi pelaku usaha untuk menyamakan langkah dalam perlindungan konsumen. Selain itu, pelaku usaha juga didorong untuk memiliki unit layanan pengaduan internal guna menyelesaikan keluhan konsumen sebelum dibawa ke BPSK (Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Banten, 2023).

Keseluruhan kebijakan tersebut merupakan implementasi dari peraturan pusat yang diturunkan dalam kebijakan daerah melalui dokumen perencanaan strategis dan laporan kinerja tahunan. Disperindag Banten terus memperkuat perannya melalui pendekatan preventif dan kuratif guna mewujudkan ekosistem perdagangan yang sehat dan adil. Dengan sinergi antara pengawasan, edukasi, dan penyelesaian sengketa, konsumen di Provinsi Banten diharapkan dapat terlindungi secara optimal dalam setiap transaksi perdagangan.

SIMPULAN

Pelaksanaan magang reguler di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Banten, khususnya pada Bidang Pengawasan, telah memberikan pengalaman nyata mengenai peran strategis pemerintah daerah dalam menjaga perlindungan konsumen dan stabilitas perdagangan. Mahasiswa tidak hanya terlibat dalam tugas administratif, tetapi juga dalam kegiatan pengawasan lapangan, sehingga teori yang dipelajari di bangku kuliah dapat diterapkan secara langsung di dunia kerja. Melalui keterlibatan di berbagai kegiatan, terlihat jelas bahwa Disperindag memiliki peran penting dalam mendukung Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pengawasan yang dilakukan tidak hanya sebatas administratif, tetapi juga mencakup pembinaan, edukasi masyarakat, serta koordinasi lintas sektor untuk memastikan penyelesaian sengketa berjalan efektif dan adil. Hal ini menunjukkan pentingnya sinergi antara lembaga pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat dalam mewujudkan tata kelola perdagangan yang sehat. Secara keseluruhan, kegiatan magang ini memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kompetensi mahasiswa, baik dalam keterampilan teknis, komunikasi, maupun kedisiplinan kerja. Pengalaman yang diperoleh diharapkan menjadi bekal berharga untuk menghadapi dunia kerja, khususnya dalam bidang administrasi publik, serta memberikan dorongan bagi mahasiswa untuk terus berkontribusi dalam memperkuat tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Moh. Alfajar Mursidah, Nirwan Junus, & Sri Nanang M. Kamba. (2023). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menyelesaikan Sengketa Finance di Kota Gorontalo. *Birokrasi: JURNAL ILMU HUKUM DAN TATA NEGARA*, 1(3), 121–140. <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v1i3.576>
- Sitompul, S. D., & Siregar. (2014). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Good Governance (Studi Kasus Di BPSK Kota Medan). *Jurnal Mercatoria*, 7(2), 208–221.
- M., Taufiq Al Hidayah, M., Kunci Fintech, K., Management, R., & Financing, S. (2019). Business Journal Jurnal Bisnis dan Sosial. *Business Journal*, 05(02), 17–32. <http://journals.telkomuniversity.ac.id/business>
- Disperindag Provinsi Banten, (2025). Website Resmi dari laman <https://disperindag.bantenprov.go.id/index.php/struktur-organisasi>
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Kementerian Perdagangan.
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2021). *Pedoman Pembinaan Perlindungan Konsumen dan Penguatan BPSK*. Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga.

- BPSK Kota Serang. (2022). *Dokumentasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Tahun 2022*. BPSK Kota Serang.
- Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Banten. (2023). *Laporan Kinerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Banten Tahun 2022*. Disperindag Provinsi Banten.
- Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Banten. (2024). *Beranda Disperindag Provinsi Banten*. Diakses dari <https://disperindag.bantenprov.go.id>