

**SKRIPSI**

**MEKANISME PENUNJUKKAN MEDIATOR BPSK KOTA BANJARMASIN  
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN**



Diajukan oleh

**NURRAYA SAFITRI**

**NIM. 2010211220164**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**Banjarmasin, Maret 2024**

**MEKANISME PENUNJUKKAN MEDIATOR BPSK KOTA BANJARMASIN  
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN**

**SKRIPSI**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada  
Program Studi Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Lambung Mangkurat



Diajukan Oleh

**NURRAYA SAFITRI**

**NIM. 2010211220164**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
Banjarmasin, Maret 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**MEKANISME PENUNJUKKAN MEDIATOR BPSK KOTA  
BANJARMASIN DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA  
KONSUMEN**

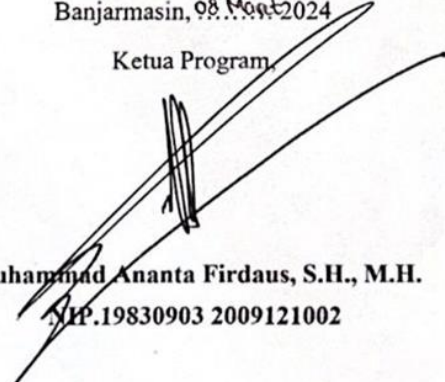
Diajukan Oleh  
**NURRAYA SAFITRI**  
**NIM. 2010211220164**

Skripsi ini telah di pertahankan di depan sidang panitia penguji  
pada hari Jumat, tanggal 08 Maret 2024  
Dinyatakan memenuhi syarat untuk di terima



**Indah Ramadhany, S.H., M.H.**  
**NIP. 198007202006042004**

Diketahui  
Banjarmasin, 08 Maret 2024  
Ketua Program,



**Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.**  
**NIP.19830903 2009121002**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**MEKANISME PENUNJUKKAN MEDIATOR BPSK KOTA BANJARMASIN  
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN**

Diajukan oleh

**NURRAYA SAFITRI**

**NIM. 2010211220164**

Skripsi Ini Memenuhi Syarat Untuk Disahkan  
Sebagai Persyaratan Yudisium

Nomor : 22 / 008.1.11 / 2 / 2024

Tanggal : 16 APR 2024

Disahkan  
Dekan.



**Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.**  
**NIP. 197506152003121001**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurraya Safitri  
Nomor Induk Mahasiswa : 2010211220164  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 29 September 2001  
Program Kekhususan : Hukum Acara  
Bagian Hukum : Hukum Acara  
Program : Program Sarjana (S1)  
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

### **MEKANISME PENUNJUKKAN MEDIATOR BPSK KOTA BANJARMASIN DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN**

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa proposal skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Banjarmasin, 4 Maret 2024  
Yang membuat pernyataan,



Nurraya Safitri  
NIM. 2010211220164

## **PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diuji dan pertahankan  
di depan sidang panitia penguji

pada hari Jumat tanggal 8 Maret 2024

dengan susunan Panitia Penguji

---

### **SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua Sidang : Prof. Dr. Suprpto, S.H., M.H.  
Sekertaris : Soffyan Angga Fahlani, S.H., M.H.  
Pembimbing : Indah Ramadhany, S.H., M.H.



Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 539/UN8.1.11/SP/2024

Tanggal : 28 Februari 2024

## MOTO

Sebaik-baik manusia diantaramu adalah yang paling banyak manfaatnya bagi orang lain  
(Hadist Riwayat Bukhari)

Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusahalah menjadi manusia  
yang berguna (kata bijak Albert Einstein)

## PERSEMBAHAN

**Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan penguasa semesta alam, yang atas kuasa dan ridho-Nya karya ilmiah skripsi yang ini dipersembahkan dan diperuntukkan bagi orang-orang yang senantiasa kebersamai :**

### Orang Tua Tercinta

Terimakasih saya haturkan sebesar-besarnya kepada Ayah dan Ibu tercinta **Achmad Iswanto** dan **Fathul Jannah** yang telah merawat, menjaga, mendidik, dan kebersamai sejak kecil sampai dewasa menjadi anak yang terpelajar dan berguna bagi orang lain. Terimakasih atas doa, kasih sayang, motivasi, semangat, serta nasehat yang telah diberikan tiada hentinya kepada saya. Setidaknya kelulusan ini menjadi langkah awal bagi ananda untuk menjadi mandiri. Doa dan ridhomu, amat dinantikan dengan penuh harapan.

### Kakak dan Adik Tersayang

Terimakasih kepada saudari kandungku tersayang **Dessy Normalian Sari, Karima Fitriani,** dan **Farah Adiba** karna adanya kalian saya dapat menjalani hidup dengan semangat untuk menyelesaikan pendidikan.

### Dosen Pembimbing Skripsi

Terimakasih banyak kepada ibu **Indah Ramadhany, S. H., M. H.** yang telah memberikan bimbingan, nasehat, serta dukungannya hingga dapat diselesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

## RINGKASAN

Nurraya Safitri, Maret 2024. **MEKANISME PENUNJUKKAN MEDIATOR BPSK KOTA BANJARMASIN DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN.**

Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 78 halaman. Pembimbing: Indah Ramadhany, S. H., M. H.

Dengan semakin banyaknya pelaku usaha di bidang barang dan jasa yang menawarkan produknya kepada masyarakat sebagai konsumen baik jual beli secara langsung maupun online, tentunya hal ini tidak lepas dari terjadinya sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Dalam bidang keperdataan, telah dikembangkan kerangka untuk menjaga keharmonisan dan ketertiban dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, khususnya dalam hubungan jual beli antar individu yang dibuat oleh pemerintah yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Pasal 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Tujuan dari skripsi ini adalah Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap secara rinci tentang mekanisme penunjukkan mediator oleh BPSK Kota Banjarmasin bekerja dalam konteks menyelesaikan sengketa konsumen, termasuk prosedur, kriteria, dan praktik yang digunakan dan Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang pihak yang terlibat dalam sengketa memiliki hak atau kemampuan untuk melakukan penolakan terhadap mediator yang ditunjuk oleh BPSK Kota Banjarmasin, serta alasan dan dampaknya.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris, yakni dalam menyelesaikan permasalahan yang dibahas, berdasar pada peraturan-peraturan yang berlaku, dengan menghubungkan kenyataan yang telah terjadi di lapangan dengan memperoleh data dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Banjarmasin. Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti, dengan pendekatan data Primer yang diperoleh langsung dari responden dan narasumber, data sekunder merupakan kumpulan informasi yang sudah ada sebelumnya dan digunakan untuk



melengkapi kebutuhan data penelitian. Penelitian ini dilakukan di BPSK Kota Banjarmasin beralamat di Jl. S. Parman, Antasan Besar, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Mekanisme penunjukan mediator oleh BPSK Kota Banjarmasin memiliki keunggulan dalam memfasilitasi penyelesaian sengketa dengan pendekatan yang fleksibel, efisien, dan menjunjung keadilan. Dasar pemilihan majelis pada dasarnya diaturan tidak tertulis secara tersurat tetapi dari BPSK bersepakat membijaksanai karena kewenangan berada pada ketua BPSK maka biasanya yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan mediator yaitu: Didalam majelis itu sendiri terdiri dari 3 (tiga) komposisi yang artinya ada perwakilan 1 (satu) orang unsur konsumen, 1 (satu) orang unsur usaha dan 1 (satu) orang unsur pemerintah. Jadi ketiga unsur tersebut diupayakan untuk bisa terwakili, dilihat dari kasus jadi majelis yang dipilih adalah yang lebih paham mengenai kasus yang akan di tangani, dipastikan tidak memiliki hubungan kekerabatan dengan orang yang bersengketa, Memiliki sertifikat mediator.
2. Selama jalan nya BPSK Kota Banjarmasin tidak ada kasus penolakan dalam pemilihan majelis yang sudah ditentukan, bukan karena semua kasus mediasi berhasil tetapi hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti adanya komunikasi yang efektif antara BPSK dan para pihak, Penjelasan yang jelas mengenai kualifikasi dan peran mediator, BPSK Kota Banjarmasin memiliki daftar mediator yang berkualitas dan terlatih, Kepercayaan terhadap sistem penyelesaian sengketa yang ada di BPSK Kota Banjarmasin. Tetapi para pihak sah dalam menolak mediator dengan melampirkan alasan penolakan dengan lisan maupun tertulis dan ingin memilih mediator lain yang tersedia di BPSK.

Nurraya Safitri, Maret 2024. **MEKANISME PENUNJUKKAN MEDIATOR BPSK KOTA BANJARMASIN DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN.** Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 78 halaman. Pembimbing: Indah Ramadhany, S. H., M. H.

### **ABSTRAK**

Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengungkap secara rinci tentang mekanisme penunjukan mediator oleh BPSK Kota Banjarmasin bekerja dalam konteks menyelesaikan sengketa konsumen, termasuk prosedur, kriteria, dan praktik yang digunakan dan Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang pihak yang terlibat dalam sengketa memiliki hak atau kemampuan untuk melakukan penolakan terhadap mediator yang ditunjuk oleh BPSK Kota Banjarmasin, serta alasan dan dampaknya.

Metode pendekatan dalam penelitian menggunakan jenis penelitian Empiris. Sifat penelitian adalah deskriptif analitis. Penelitian ini memerlukan 2 sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden dan narasumber dan data sekunder merupakan kumpulan informasi yang sudah ada sebelumnya dan digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Menurut hasil penelitian yang diperoleh dari penulisan skripsi ini pertama, Mekanisme penunjukan mediator BPSK Kota Banjarmasin pada dasarnya diaturan tidak tertulis secara tersurat tetapi dari BPSK bersepakat membijaksanai karena kewenangan berada pada ketua BPSK. Mekanisme penunjukan mediator yang dilakukan secara mediasi menggunakan prosedur yang sama pada semua kasus. Kedua, Selama jalannya BPSK Kota Banjarmasin tidak ada kasus penolakan dalam pemilihan majelis yang sudah ditentukan, bukan karena semua kasus mediasi berhasil tetapi hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Tetapi para pihak sah dalam menolak mediator dengan melampirkan alasan penolakan dengan lisan maupun tertulis dan ingin memilih mediator lain yang tersedia di BPSK.

**Kata Kunci** (*keyword*): Mediator, BPSK Kota Banjarmasin, Sengketa Konsumen.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Mekanisme Penunjukkan Mediator BPSK Kota Banjarmasin Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen” dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini tidak lepas dari bantuan orang lain. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang terhormat lagi amat terpelajar Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berkenan menerima peneliti sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
2. Yang terhormat lagi amat terpelajar Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H. selaku Ketua Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Indah Ramadhany, S.H., M.H. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
4. Seluruh Dosen Pengajar Program Kekhususan Hukum Acara Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan perkuliahan yang berkesan bagi Penulis;
5. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada Penulis selama masa perkuliahan;
6. Seluruh Staf Akademik, Kemahasiswaan, Umum, Keuangan dan Perpustakaan, serta elemen-elemen yang ada pada Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu selama proses perkuliahan;
7. Orang tua saya tercinta, Achmad Iswanto dan Fathul Jannah yang telah memberikan bantuan moral dan materil semenjak saya kecil sampai sekarang, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat. Juga telah sabar menunggu saya selama

masa proses dari awal memulai kuliah hingga sampai saat ini dengan berhasil mendapat gelar sarjana ini. serta kakak dan adik yang saya sayangi;

8. Seluruh keluarga yang telah memberikan doa, semangat, perhatian dan motivasi kepada penulis;
9. Terimakasih sebanyak-banyaknya untuk diri saya sendiri, telah bertahan dalam menikmati proses panjang skripsi saya. Telah melalui berbagai macam hambatan baik dalam proses pengerjaan dan proses revisi.;
10. Teman-teman selama kuliah dan seperjuangan skripsi yang selalu membantu dan memberi dukungan Desty, Lusi, Saskiya, Viona, Salsa dan Mila;
11. Sahabat-sahabat yang selalu memotivasi serta memberikan dukungan serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini;
12. Teman-teman seperjuangan PK Hukum Acara Angkatan 2020. Terimakasih atas bantuan dan semangat yang telah diberikan;
13. Bapak Rizqi Zulmirza, S.H. sebagai Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dan ibu Suci Rabella, SH., MH. Sebagai ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin sudah membantu dalam proses penelitian.

Peneliti sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari yang namanya kesempurnaan sebuah karya ilmiah. Karena itu, diterima saran dan masukan yang konstruktif dalam rangka untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini agar dapat menjadi sumber inspirasi bagi mahasiswa lainnya, setidaknya agar dapat memenuhi prasarat menyelesaikan pendidikan akademik Program Sarjana Program Studi Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 8 Maret 2024



**Nurraya Safitri**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI.....	v
PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	vi
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
RINGKASAN.....	viii
ABSTRAK.....	x
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN.....	xv
DAFTAR PUTUSAN PENGADILAN .....	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Keaslian Penelitian.....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
A. Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) .....	11
B. Tinjauan Umum Mediasi.....	14
C. Tinjauan Umum Mediator.....	16
D. Tinjauan Umum Sengketa Konsumen.....	17

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	20
1. Jenis Penelitian .....	20
2. Sifat Penelitian.....	20
3. Data Penelitian .....	20
4. Lokasi Penelitian .....	22
5. Populasi dan Sampel .....	22
6. Teknik Pengumpulan Data .....	23
1. Studi Kepustakaan.....	23
2. Wawancara.....	23
7. Pengolahan dan Analisis Data .....	24
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	25
A. Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin .....	25
B. Mekanisme Penunjukkan Mediator BPSK Kota Banjarmasin Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen .....	31
1. Prosedur Penunjukkan Mediator BPSK Kota Banjarmasin .....	31
2. Data Penunjukkan Mediator BPSK Kota Banjarmasin Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen .....	34
C. Penolakan terhadap mediator yang dipilih oleh BPSK Kota Banjarmasin .....	48
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	51
A. Simpulan.....	51
B. Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	53
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	56
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	59

## DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

### **Undang-Undang**

Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### **Peraturan Presiden**

Keputusan Presiden (KEPPRES) No. 32 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Kota Banjarmasin, Kota Cirebon, Kota Surakarta, Kota Magelang Dan Kota Tanjung Pinang Serta Pada Kabupaten Nganjuk, Kabupaten Aceh Tengah Dan Kabupaten Bener Meriah.

### **Peraturan Menteri**

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia NOMOR : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 674 Tahun 2018 Tentang Pemberhentian Dan Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan.

### **Peraturan Daerah**

Keputusan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 188.44/0828/KUM/2022 Tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin.

## DAFTAR PUTUSAN PENGADILAN

### **Peraturan Mahkamah Agung**

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016  
Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan.





## DAFTAR SINGKATAN

BPSK = Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

UUPK = Undang-Undang Perlindungan Konsumen

APBD = Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah

KMPP = Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan

KEPRES = Keputusan Presiden

UKM = Usaha Kecil Menengah

PMN = Pusat Mediasi Nasional



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Kasus Yang Ditempuh Dengan Metode Penyelesaian Secara Mediasi.....33
Tabel 4. 2	Jadwal Sidang Mediasi Antara Drs. H. Zulkipli, MP.VS Bumiputera Cabang Banjarmasin, Pangeran Antasari.....35
Tabel 4. 3	Jadwal Mediasi Antara Debby Heriyani VS Ajb Bumiputera Cabang Banjarbaru.....36
Tabel 4. 4	Jadwal Mediasi Antara Muthiah VS Mah Sajajar Djaya.....38
Tabel 4. 5	Jadwal Mediasi Antara Munjiah Iriani VS Mah Sajajar Djaya.....39
Tabel 4. 6	Jadwal Mediasi Antara Hj. Fatimah VS May Bank Finance .....40
Tabel 4. 7	Jadwal Mediasi Antara dr. Amiaristasya Sintia Agustina VS Termurah Cell.....41
Tabel 4. 8	Jadwal Mediasi Antara Ahmadsyah Akbar VS PT. Silva Mandiri Properti.....42
Tabel 4. 9	Jadwal Mediasi Antara Ahmad Ronny Cahyadi, Amd. VS Bank Kalsel KCP Sentra Antasari.....43
Tabel 4. 10	Jadwal Mediasi Antara Ana Sundari Mutiara VS PT. Mustika Jaya Prestasi.....45
Tabel 4.11	Jadwal Mediasi Antara Hj. Sarjiyah VS PT. Cimb Niaga Auto Finance.....46
Tabel 4.12	Jadwal Mediasi Antara Muhammad Irfan Qur'ani VS Kredit Plus PT. Finansia Multi Finance.....48

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
lampiran 1 : Surat Permohonan Pra Penelitian .....	56
lampiran 2 : Surat Izin Pra Penelitian Di BPSK Kota Banjarmasin.....	57
lampiran 3 : Dokumentasi Wawancara Di BPSK Kota Banjarmasin.....	58

