

## ABSTRAK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Berdasarkan data kementerian Perindustrian dan Perdagangan, lembaga BPSK baru terbentuk di 35 Kabupaten dan Kota, dari 505 jumlah keseluruhan Kabupaten dan Kota di Indonesia, sehingga penelitian yang berjudul **Kinerja Individual Anggota Majelis BPSK Kabupaten Bojonegoro Provinsi Jawa Timur**, ditinjau dari latar belakang personal, motivasi dan komitmen masing-masing anggota majelis BPSK, bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel X dan Y sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para pemangku kebijakan di daerah.

Dengan menggunakan teknik dan alat pengumpul data melalui wawancara dan observasi, terhadap sembilan anggota majelis BPSK Kabupaten Bojonegoro, memperoleh hasil bahwa latar belakang personal yang dimiliki masing-masing anggota majelis BPSK tidak mempengaruhi terhadap kinerja, namun motivasi dan komitmen masing-masing anggota ternyata memberikan pengaruh terhadap kinerja individual anggota majelis BPSK.

**Kata kunci : kinerja, latar belakang personal, motivasi, komitmen.**

