

DAFTAR ISI

	Halaman
Prakata.....	i
Abtrak.....	ii
Daftar isi.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang Penelitian.....	1
2. Masalah Penelitian.....	6
3. Tujuan Penelitian.....	7
4. Manfaat Penelitian.....	7
5. Kerangka Teori.....	7
6. Kajian Penelitian terdahulu yang relevan.....	11
7. Kerangka Konsep.....	12
8. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	16
1. Tinjauan Umum Sengketa Konsumen dalam perspektif- Perlindungan konsumen.....	16
A. Ruang lingkup dan pengertian sengketa konsumen - dalam perspektif perlindungan konsumen.....	16
B. Hak dan Kewajiban konsumen.....	22
C. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.....	26
D. Tanggungjawab Pelaku Usaha.....	35
2. Proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.....	41
A. Penyelesaian penggantian kerugian seketika (secara lang- sung) dengan jalan damai.....	41
B. Alternatif penyelesaian sengketa konsumen.....	43
C. Tuntutan penggantian kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	49
D. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dalam praktek.....	51

BAB.III.METODE PENELITIAN.....	66
BAB.IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
A. Kendala kendala proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen belum dapat berjalan secara efektif.....	69
1. Kendala pendanaan.....	69
2. Kendala sumber daya manusia BPSK.....	70
3. Kendala peraturan	76
4. Kendala pembinaan dan pengawasan, serta tidak adanya kordinasi aparat penanggung jawab.....	82
5. Kurangnya sosialisasi dan rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen.....	87
6. Kurangnya respon dan pemahaman dari Badan peradilan terhadap kebijakan perlindungan konsumen.....	89
7. Kurangnya respon masyarakat terhadap UUPK dan Lembaga BPSK.....	91
B. Analisis kasus-kasus Sengketa Konsumen yang diputus oleh BPSK Kabupaten Tangerang.....	92
Bab V PENUTUP.....	114
Kesimpulan.....	114
Saran.....	116
Daftar Pustaka.....	118
Daftarlampiran.....	120
1. Jadwal Penelitian.....	120
2. Daftar Pertanyaan.....	120