

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I: PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Secara Teoritis.....	8
1.4.2 Secara Praktis.....	8
1.5 Definisi Operasional.....	9
1.5.1 Sengketa Konsumen.....	9
1.5.2 Perlindungan Konsumen.....	9
1.5.3 Pembiayaan Konsumen.....	10
1.5.4 Konsumen.....	10
1.5.5 Pelaku Usaha.....	10
1.5.6 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	11
1.5.7 Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Litigasi.....	11
1.5.8 Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Non Litigasi.....	11
1.5.9 Banker Clause.....	11
1.6 Metode Penelitian.....	12

1.6.1 Tipe Penelitian.....	12
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	13
1.6.3 Sifat Penelitian.....	13
1.6.4 Analisis Data.....	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	14

BAB II: TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

2.1 PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN.....	17
2.1.1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	17
a. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	19
b. Asas-asas Perlindungan Konsumen.....	20
2.1.2. Konsumen.....	21
2.1.3. Pelaku Usaha.....	22
2.1.4. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha.....	25
2.1.5. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	27
2.1.6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	32
2.1.7. Produk dan Standarisasi.....	34
2.1.8. Klausula Baku.....	40
2.2 PRINSIP-PRINSIP PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	44
2.2.1. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Private.....	44
2.2.2. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Publik.....	48

BAB III: PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BPSK

3.1 PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN.....	51
3.1.1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	53
3.1.2. Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK dengan Menggunakan Mekanisme Konsiliasi, Mediasi, atau Arbitrase.....	54
a. Konsoliasi.....	56

b. Mediasi.....	57
c. Arbitrase.....	58
3.1.3. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Pengadilan.....	61
a. Penyelesaian Melalui Pengadilan Atas Upaya Keberatan Terhadap Putusan BPSK.....	61
b. Penyelesaian Melalui Pengadilan Dengan Mengajukan Gugatan Murni.....	63
3.1.4. Susunan Dan Keanggotaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	67
3.2 UPAYA HUKUM ATAS PUTUSAN BPSK JIKA SALAH SATU PIHAK KEBERATAN.....	69
3.2.1. Syarat-Syarat Pengajuan Keberatan atas Putusan BPSK.....	71
3.2.2. Tata Cara Pengajuan Keberatan atas Putusan BPSK.....	72

BAB IV: UPAYA HUKUM ATAS PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO. TAHUN 2009 DAN PERATURAN MAHKAMAH AGUNG NO.1 TAHUN 2006 (STUDI KASUS Putusan Mahkamah Agung No. 426/Pdt.Sus-BPSK/2015)

4.1 POSISI KASUS.....	75
4.1.1. Dalam Penyelesaian di BPSK.....	78
4.1.2. Dalam upaya hukum keberatan atas putusan BPSK di Pengadilan Negeri Lubuk Pakam.....	79
4.1.3. Dalam Upaya Hukum Kasasi.....	84
4.2 KEKUATAN HUKUM PUTUSAN BPSK.....	88

4.3	TATA CARA PERMOHONAN KEBERATAN ATAS PUTUSAN BPSK KE PENGADILAN NEGERI MENURUT PERATURAN MAHMAKAH AGUNG NO. 1 TAHUN 2006.....	95
4.3.1.	Permohonan Keberatan Atas Putusan BPSK.....	97
4.3.2.	Tata Cara Pengajuan Keberatan Atas Putusan BPSK.....	97
4.4	UPAYA HUKUM PERMOHONAN PEMBATALAN ATAS PUTUSAN BPSK (ANALISA PUTUSAN MA NO. 426 K/Pdt-Sus/BPSK/2015).....	99
4.4.1.	Analisa Tentang Putusan Pengadilan Negeri Lubuk Pakam.....	102
4.4.2.	Analisa tentang Putusan Kasasi Nomor 426 K/Pdt-Sus-BPSK/2015.....	105

BAB V: PENUTUP

A.	Kesimpulan.....	109
B.	Saran.....	110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN