

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO HIDUP	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Kerangka Pemikiran	14
F. Penelitian Terdahulu	20
G. Langkah-Langkah Penelitian.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA TENTANG PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN	29
A. Tinjauan Umum tentang Konsumen dan Pelaku Usaha	29
1. Pengertian dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	29
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	32
3. Hak dan Kewajiban Konsumen	37
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	39
B. Tinjauan Umum tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen	41
1. Pengertian dan Dasar Hukum Sengketa Konsumen	41
2. Para Pihak dalam Sengketa Konsumen	43
3. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Non Litigasi.....	45
4. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Litigasi.....	55
C. Tinjauan Umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	57

1. Pengertian dan Dasar Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	57
2. Struktur dan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	59
3. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen...	61
4. Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen	63
BAB III PENERAPAN UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 1999 SERTA SURAT KEPUTUSAN MENTERI PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN NOMOR 350/MPP/KEP/12/2001 PADA PUTUSAN NOMOR 18/Pdt.S-Brg/BPSK-GRT/IX/2020 DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) GARUT.....	76
A. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa serta Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menyelesaikan Sengketa	76
B. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa serta Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Putusan Nomor 18/Pdt.S-Brg/BPSK-GRT/IX/2020 ..	98
BAB IV PENUTUP	108
A. Kesimpulan.....	108
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN.....	118