

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Hasil Penelitian.....	11
E. Kerangka Pemikiran.....	12
F. Hasil Penelitian Terdahulu	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA TENTANG KESESUAIAN PRINSIP SMALL CLAIM PROCEDURES (SCP) DENGAN MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA DI BPSK	30
A. Perlindungan Konsumen	30
B. Sengketa Konsumen.....	37
C. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	41
D. Mekanisme Non Litigasi	45
E. Small Claim Procedures (SCP)	53
F. BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).....	59
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
A. Metode Penelitian.....	65
B. Metode Pendekatan	66
C. Jenis dan Sumber Data	67
C. Teknik Pengumpulan Data	71

D. Teknik Analisis Data	73
E. Lokasi Penelitian.....	75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ANALISIS KESESUAIAN PRINSIP <i>SMALL CLAIM PROCEDURES</i> (SCP) DENGAN MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA BANDUNG BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999	76
A. Gambaran Umum BPSK Kota Bandung.....	76
B. Prinsip-Prinsip Small Claim Procedures (SCP) Dalam Sistem Penyelesaian Sengketa Sederhana	79
C. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK Kota Bandung Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	87
D. Analisis Kesesuaian Prinsip <i>Small Claims Procedures</i> dengan Mekanisme BPSK Kota Bandung	100
BAB V PENUTUP	117
A. KESIMPULAN	117
B. SARAN	118
DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN.....	126