

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Kerangka Pemikiran	11
F. Langkah-langkah Penelitian	20
G. Sistematika Penulisan	25
BAB II TINJAUAN TEORITIS TENTANG HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA	
A. Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen	26
1. Definisi Perlindungan Konsumen	26
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	27
3. Pengertian Konsumen	33
4. Hak dan Kewajiban Konsumen	34

5. Pengertian Pelaku Usaha.....	39
6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	39
7. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	41
8. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen	45
B. Penyelesaian Sengketa Konsumen	46
1. Sengketa Konsumen	46
2. Penyelesaian di Peradilan Umum.....	48
3. Penyelesaian di Luar Pengadilan.....	50
C. Badan dan Lembaga Perlindungan Konsumen	54
1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional.....	54
2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat	55
3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	56
4. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia	61
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Kementerian Perdagangan	61

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DIATI
BANDUNG

**BAB III ANALISIS TERHADAP BENTUK PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN MELALUI KEMENTERIAN
PERDAGANGAN ATAS PERBEDAAN HARGA BARANG
YANG DIPERDAGANGKAN DENGAN PEMBAYARAN**

A. Gambaran Umum Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Kementerian Perdagangan	65
B. Analisis Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Kementerian Perdagangan Republik Indonesia Terhadap Perbedaan	

Harga Barang yang Diperdagangkan dengan Pembayaran yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha68

C. Analisis Kendala Terhadap Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Kementerian Perdagangan Republik Indonesia Terkait Perbedaan Harga Barang yang Diperdagangkan dengan Pembayaran yang Dikukan Oleh Pelaku Usaha81

D. Analisis Upaya Terhadap Kendala Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa yang Dilakukan Oleh Kementerian Perdagangan Republik Indonesia Terkait Perbedaan Harga Barang yang Diperdagangkan dengan Pembayaran yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha.....84

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan98

B. Saran.....99

DAFTAR PUSTAKA101

LAMPIRAN-LAMPIRAN105

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2015 tentang Kementerian Perdagangan

Bukti Penelitian di Kementerian Perdagangan

Bukti Wawancara dengan Pegawai Kementerian Perdagangan

Daftar Pertanyaan Wawancara Kementerian Perdagangan

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Alur Penanganan Pengaduan Konsumen pada Direktorat Pemberdayaan Konsumen Kementerian Perdagangan.....	69
Tabel 2. Rekapitulasi Pengaduan, Pertanyaan Dan Informasi yang Diterima Melalui Direktorat Pemberdayaan Konsumen Tahun 2013.....	89
Tabel 3. Rekapitulasi Pengaduan, Pertanyaan Dan Informasi yang Diterima Melalui Direktorat Pemberdayaan Konsumen Tahun 2014.....	90
Tabel 4. Rekapitulasi Pengaduan, Pertanyaan Dan Informasi yang Diterima Melalui Direktorat Pemberdayaan Konsumen Tahun 2015.....	91
Tabel 5. Rekapitulasi Pengaduan, Pertanyaan Dan Informasi yang Diterima Melalui Direktorat Pemberdayaan Konsumen Tahun 2016.....	92