

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN	v
CURRICULUM VITAE	vi
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Kerangka Teori	9
G. Metode Penelitian	14
H. Pertanggungjawaban Sistematika	17
BAB II KAJIAN NORMATIF TENTANG PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN	
A. Perlindungan Konsumen	19
B. Sengketa Konsumen	25
C. Pihak-Pihak dalam Sengketa Konsumen dan Hak-Hak serta Kewajiban yang Melekat pada Para Pihak	32
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK	39
BAB III PELAKSANAAN KEBEBASAN DALAM PEMILIHAN PENYELESAIAN SENGKETA PADA BPSK	
A. Gambaran Umum BPSK	55
B. Struktur Organisasi Kepengurusan, Anggota dan Sekretariat BPSK	59
C. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen pada BPSK	63

D. Jenis Sengketa dan Data Penyelesaian Sengketa pada BPSK.....	77
E. Pelaksanaan Kebebasan dalam Pemilihan Penyelesaian Sengketa pada BPSK.....	79
F. Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Apabila Terdapat Ketidaksepakatan dalam Pemilihan Penyelesaian Sengketa.....	85
G. Analisis Menurut Prespektif Hukum Islam.....	89
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101



DAFTAR GAMBAR/BAGAN

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BPSK Kota Yogyakarta	63
Bagan 3.1 Alur Prasadang (Pemilihan Metode Penyelesaian Sengketa).....	70
Bagan 3.2 Alur Penyelesaian Sengketa Melalui Konsiliasi dan Mediasi	73
Bagan 3.3 Alur Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase	75

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rekapitulasi Laporan Penyelesaian Perkara Tahun 2018 Sampai 2019 BPSK Kota Surabaya	78
Tabel 3.2 Rekapitulasi Laporan Penyelesaian Perkara Tahun 2015 Sampai 2019 BPSK Kota Yogyakarta	79

