

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
CURRICULUM VITAE	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kerangka Teori	7
E. Definisi Operasional	12
F. Metode Penelitian	14
G. Pertanggungjawaban Sistematis	16

BAB II KAJIAN NORMATIF TEORETIS EFEKTIFITAS

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

A. Sengketa Konsumen	18
1. Pengertian Sengketa Konsumen.....	18
2. Pihak-Pihak dalam Sengketa konsumen	21
3. Bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen	23
B. Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Mekanisme Penyelesaiannya.....	27
1. Pengadilan	27
2. Alternatif Penyelesaian Sengketa Atau <i>Alternative Dispute Resolution</i> (ADR).....	36
3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	58
C. Teori Efektifitas	76
1. Pengertian Efektifitas	76
2. Pengertian Efektifitas Hukum.....	77

BAB III EFEKTIFITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

MELALUI BPSK DI KOTA TASIKMALAYA

A. Gambaran Umum BPSK di Kota tasikmalaya.....	89
B. Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK di Kota Tasikmalaya	101
C. Faktor pendukung dan penghambat Penyelesaian Sengketa Kosnumen melalui BPSK Kota Tasikmalaya	118

D. Upaya BPSK Kota Tasikmalaya dalam menangani hambatan-hambatan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	126
---	-----

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	132
B. Saran	135

DAFTAR PUSTAKA	137
-----------------------------	-----

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Sengketa Konsumen di BPSK Kota Tasikmalaya tahun 2013-2015	4
Tabel 1.2 Parameter Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK ...	13
Tabel 2.1 Kekuatan dan Kelemahan dari Lembaga Peradilan dalam penyelesaian Sengketa	32
Tabel 2.2 Parameter Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK ...	88
Tabel 3.1 Standar Operasional Prosedur Proses Pengaduan sampai Pembacaan Putusan	96
Tabel 3.2 Standar Operasional Prosedur Pasca Pembacaan Putusan	99
Tabel 3.3 Perbandingan Jumlah Sengketa yang Ditangani BPSK Kota Tasikmalaya dengan Jumlah Putusan yang Diajukan Keberatan ke Pengadilan Negeri	105
Tabel 3.4 perbandingan jumlah antara mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitras dari tahun ke tahun	115
Tabel 3.5 <i>check list</i> analisis indikator efektifitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kota Tasikmalaya	117