

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
JUDUL DALAM	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
SANWACANA	x
DAFTAR ISI	xv
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah dan Ruang Lingkup	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Perlindungan Konsumen.....	12
1. Pengertian Perlindungan Hukum	12
2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	15
B. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	19
1. Asas Hukum Perlindungan Konsumen	19
2. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	23

C. Pihak-Pihak yang Terkait dalam Perlindungan Konsumen	26
1. Konsumen	26
2. Pelaku Usaha.....	29
3. Pemerintah	33
D. Hak dan Kewajiban Konsumen	35
1. Hak Konsumen	36
2. Kewajiban Konsumen.....	41
E. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	43
1. Hak Pelaku Usaha.....	43
2. Kewajiban Pelaku Usaha	43
F. Promosi dan Periklanan	44
G. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	45
1. Penyelesaian Melalui Sengketa Pengadilan.....	47
2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan	48
III. METODE PENELITIAN.....	50
A. Jenis Penelitian.....	50
B. Tipe Penelitian	52
C. Pendekatan Masalah.....	53
D. Metode Pengumpulan Data.....	54
E. Metode Pengolahan Data	54
F. Analisis Data.....	55
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Tanggung Jawab PT NMI Terhadap Produk yang Merugikan Konsumen	56
1. Kronologis Iklan dan Keluhan Konsumen.....	57
2. Proses Persidangan di BPSK	61
3. Analisis Terhadap Putusan Arbitrase BPSK	

No. 099/Pts.A/BPSK-DKI/II/2012	63
4. Tanggung Jawab PT NMI Selaku Pelaku Usaha ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	68
B. Kepastian dan Kekuatan Eksekutorial Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	70
1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	71
2. Hubungan BPSK dengan Lembaga Arbitrase	76
3. Inkonsistensi dan Kekuatan Eksekutorial BPSK.....	84
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran dan Rekomendasi.....	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN