

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	viii
Intisari dan Abstrak	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Keaslian Penelitian.....	13
E. Manfaat Penelitian.....	18
F. Cara Penelitian.....	21
1. Jenis Penelitian.....	21
2. Pendekatan Penelitian.....	24
3. Sifat Penelitian.....	25
4. Sumber Data.....	26
5. Metode Pengumpulan Data.....	27
6. Metode Analisis Data.....	29
7. Metode Pengambilan Kesimpulan.....	30
G. Sistematika Penulisan.....	32

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penyusunan Kebijakan Perlindungan Konsumen.....	33
B. Rasionalitas Perlindungan Konsumen.....	38
1. Model Paternalistik.....	39
2. Model Liberal.....	41
C. Prinsip-prinsip Internasional Perlindungan Konsumen.....	43
D. Arti Penting Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	63
1. Lahirnya Undang-undang Perlindungan Konsumen.....	73
2. Konsep Hukum Perlindungan Konsumen.....	76

BAB III LANDASAN TEORI DAN BATASAN KONSEP

A. Landasan Teori.....	109
1. Teori Perlindungan Konsumen.....	109
2. Teori Hukum Perlindungan Konsumen.....	113
3. Teori Keadilan.....	122
4. Teori Akses Keadilan.....	141
B. Batasan Konsep	163
1. Konsep Model.....	163
2. Konsep Ombudsman.....	164
3. Konsep Penguatan Akses Keadilan.....	172

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perkembangan Kelembagaan Ombudsman Dalam Konteks Akses Keadilan.....	175
1. Konsep dan Sejarah Ombudsman.....	175
2. Pertumbuhan Ombudsman.....	190
3. Fungsi dan Peran Ombudsman.....	210
4. Prinsip-prinsip Universal Ombudsman dalam konteks Akses Keadilan.....	221
5. Lahirnya Ombudsman Republik Indonesia (ORI)	232
6. Pembentukan dan Perkembangan Ombudsman di DIY.....	243
a. Sejarah Berdirinya Lembaga Ombudsman Swasta.....	247
b. Konsep dan Dasar-Dasar Kelembagaan Ombudsman Swasta DIY.....	266
c. Konsep Yuridis dan Filosofis Kelembagaan Ombudsman Swasta DIY.....	306
d. Dinamika Kelembagaan Ombudsman di DIY.....	325
B. Kinerja Lembaga Ombudsman Swasta di Daerah Istimewa Yogyakarta Bagi Peningkatan Akses Keadilan Konsumen.....	359
1. Pengaruh Ombudsman Swasta di DIY dalam Meningkatkan Akses Keadilan Konsumen.....	359
2. Peran Lembaga Ombudsman dalam Perbaikan Praktik Bisnis Sebagai Bagian dari Peningkatan Akses Keadilan Konsumen....	379
3. Kecenderungan Kasus-Kasus Sengketa Konsumen dan Tata Kelola Usaha yang Ditangani Lembaga Ombudsman Swasta DIY	394
a. Data Aduan/Kasus di LOS DIY Tahun 2008.....	395
b. Data Aduan/Kasus di LOS DIY Tahun 2009.....	397

c. Data Aduan/Kasus di LOS DIY Tahun 2010.....	399
d. Data Aduan/Kasus di LOS DIY Tahun 2011.....	401
e. Data Aduan/Kasus di LOS DIY Tahun 2008-2011.....	402
f. Data Aduan/Kasus di LOS DIY Tahun 2012.....	406
g. Data Aduan/Kasus di LOS DIY Tahun 2013.....	416
h. Data Aduan/Kasus di LOS DIY Tahun 2014.....	426
i. Data Aduan/Kasus di LOS DIY Tahun 2015.....	428
j. Data Aduan/Kasus di LOS DIY Tahun 2016.....	434
4. Tantangan Kendala dan Perubahan Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Kinerja LO DIY.....	453
a. Tantangan dan Hambatan LOS DIY.....	455
1) Tantangan LOS DIY.....	455
(1) Efektivitas Rekomendasi.....	456
(2) Performa LOS DIY (<i>Low-Profile or High Profile</i>) ...	460
(3) Independensi dan Imparsialitas.....	461
(4) Eksistensi LOS-DIY.....	462
2) Hambatan LOS DIY.....	465
b. Evaluasi Manfaat LO DIY di mata konsumen pengguna dan pelaku usaha.....	473
c. Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna LOS DIY Tahun 2008	480
d. Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna LOS DIY Tahun 2015.....	485
C. Proyeksi Pengembangan Ombudsman Swasta di Indonesia dan Sinergitasnya dengan Lembaga-Lembaga Lain.....	493
1. Prasyarat Kelembagaan Ombudsman Swasta yang kuat.....	493
a. Dukungan Kekuasaan (Politik)	495
b. Dukungan Regulasi (Hukum)	499
c. Kewenangan yang jelas dan kuat.....	502
d. Perlindungan dan Kerahasiaan.....	504
e. Independensi.....	505
f. Pendanaan/Politik Anggaran.....	508
g. Jaminan Akuntabilitas.....	512
h. Kemudahan Akses (Aksesibilitas)	513
i. Dukungan Publik.....	515
j. Personalia yang berintegritas dan professional.....	517
k. Standar dan Kerjasama Internasional.....	520
l. Penerimaan dan Respon Positif Dunia Usaha.....	522



2. Sinergitas LO DIY dengan Kelembagaan Sejenis di Bidang	
Perlindungan Konsumen.....	528
a. Kelembagaan di Bidang Perlindungan Konsumen.....	528
1) Lembaga/Organisasi Konsumen.....	531
2) Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).....	539
3) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	543
4) Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	551
b. Hubungan dan Sinergi LO DIY dengan “Lembaga Sejenis”...	558
3. Idealitas Model Ombudsman Swasta ke Depan dan Tantangan	
Hukum dan Sosialnya	585
BAB VI PENUTUP.....	613
A. KESIMPULAN.....	613
B. REKOMENDASI.....	620
DAFTAR PUSTAKA	