

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
DAFTAR ISI	v
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Keaslian Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	10
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Umum Mengenai Hukum Perlindungan Konsumen	12
1. Sejarah Perlindungan Konsumen	12
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	17
3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	21
4. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	23
5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	24
6. Sengketa Konsumen	27
B. Tinjauan Umum Mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	28
1. Sejarah BPSK	28
2. Organisasi BPSK	31
3. Mekanisme Penyelesaian Sengketa di BPSK	33
BAB III: METODE PENELITIAN	39
A. Sifat Penelitian	39
B. Jenis dan Bahan Penelitian	41
C. Jalannya Penelitian	45

D. Analisis Data	46
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Peran BPSK Kota Semarang dalam Penyelesaian Sengketa <i>Lost Luggage Claim</i> antara Herlina Sunarti dan PT Lion Mentari Airlines	47
1. Profil BPSK Kota Semarang	47
2. Kronologis Sengketa <i>Lost Luggage Claim</i> antara Herlina Sunarti dan PT Lion Mentari Airlines	50
3. Alur Penyelesaian Sengketa <i>Lost Luggage Claim</i> antara Herlina Sunarti dan PT Lion Mentari Airlines	52
4. Peran BPSK Kota Semarang sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa dalam Penyelesaian Sengketa <i>Lost Luggage Claim</i> antara Herlina Sunarti dan PT Lion Mentari Airlines	56
B. Kendala-Kendala yang Dihadapi oleh BPSK Kota Semarang	66
1. Kendala dalam Penyelesaian Sengketa <i>Lost Luggage Claim</i> antara Herlina Sunarti dan PT Lion Mentari Airlines	66
2. Kendala dalam Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Secara Umum	68
BAB V: PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	89