

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	11
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Kajian Teoritis	14
1. Sistem Hukum Negara Indonesia dan Negara Malaysia.....	14
a. Sistem Hukum Indonesia.....	14
b. Sistem Hukum Malaysia.....	15
2. Pengertian Konsumen.....	16
3. Pengertian Pelaku Usaha.....	32
4. Pengertian Sengketa Konsumen.....	36
5. Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen.....	38
a. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Peradilan Umum.....	38
b. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan.....	43
6. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menurut Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	54
a. Pengertian BPSK.....	54
b. Tugas dan Wewenang BPSK.....	56
c. Prinsip-prinsip BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	59
7. Peran The Tribunal for Consumer Claims Malaysia (TCCM)	

menurut Hukum Perlindungan Konsumen di Malaysia.....	61
a. Pengertian TCCM.....	61
b. Tugas dan Wewenang TCCM.....	66
B. Kajian Konseptual.....	76
1. Teori Sistem Hukum Lawrence Friedman.....	76
2. Teori Perlindungan Hukum.....	81
3. Hak-hak Konsumen.....	83
BAB III METODE PENELITIAN.....	85
A. Jenis Penelitian.....	87
B. Jenis Data.....	92
C. Teknik Pengumpulan Data.....	94
D. Metode Analisis Data.....	94
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	97
A. Persamaan dan Perbedaan antara BPSK di Indonesia dan TCCM di Malaysia dalam Melaksanakan Perannya.....	97
1. Persamaan antara BPSK di Indonesia dan TCCM di Malaysia dalam Melaksanakan Perannya.....	97
2. Perbedaan antara BPSK di Indonesia dan TCCM di Malaysia dalam Melaksanakan Perannya.....	107
B. Pengadopsian Ketentuan Hukum mengenai TCCM di Malaysia ke dalam Hukum Indonesia.....	115
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN REKOMENDASI.....	131
A. Kesimpulan.....	128
B. Keterbatasan.....	133
C. Rekomendasi.....	135
DAFTAR PUSTAKA.....	139

LAMPIRAN