

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia Nya yang begitu besar kepada kita semua. Terlebih kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **“PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERKAIT *GOOD GOVERNANCE* (Studi Kasus di BPSK Kota Medan)”**. Tesis ini diajukan sebagai satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Hukum dalam bidang Ilmu Hukum.

Tesis ini tidak terlepas dari dukungan dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini patut kiranya penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada Bapak Dr. Ferry Aries Suranta, SH.,MH selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Mirza Nasution, SH.,M.Hum selaku pembimbing II.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang memberikan dukungan moral, langsung maupun tidak langsung kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Medan Area Prof. Dr. H. Ali Yakub Matondang, MA.
2. Ibu Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, MS.
3. Ibu Ketua Program Studi Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Medan Area, Dr. Marlina, SH.,M.Hum.
4. Seluruh dosen dan pegawai maupun staff program pascasarjana ilmu hukum Universitas Medan Area.
5. Ayahanda tercinta (Alm) Titus Haposan Sitompul dan Ibunda Rosmina Sihombing
6. Istri tercinta Netty Rothesia Siringoringo, S.Sos.
7. Anandaku tercinta Hizkia Sitompul dan Darwin Sitompul.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang banyak memberikan bimbingan dan pandangan kepada penulis. Kiranya mendapatkan imbalan kebaikan dari Tuhan Yang Maha Esa. Dan harapan penulis semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Medan, April 2014

SUPERRY DANIEL SITOMPUL
121803003



DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR SINGKATAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Pemikiran.....	7
1.5.1 Kerangka Teori.....	7
1.5.2 Kerangka Konsep.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Sejarah Pentingnya Perlindungan Konsumen.....	17
2.2 Berbagai Aspek Hukum Perlindungan Konsumen.....	21
2.3 Perbuatan Melanggar Hukum Dalam Perlindungan Konsumen..	32
2.4 Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	39
2.5 Wanprestasi dan Dasar Hukumnya.....	62
2.6 Sahnya Suatu Perjanjian.....	69

BAB III METODE PENELITIAN.....	71
3.1 Spesifikasi Penelitian.....	71
3.2 Alat Pengumpul Data.....	71
3.3 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data.....	72
3.4 Analisis Data.....	73
BAB IV PEMBAHASAN.....	74
4.1 Pengaturan Hukum Tentang Peran Lembaga BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	74
A. Dasar Hukum Pembentukan Lembaga BPSK.....	74
B. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	80
C. BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Perkara Kecil dan Sederhana atau Lembaga <i>Small Claim Court</i>	84
4.2 Implementasi BPSK Kota Medan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Medan.....	92
A. Dasar Hukum Acara BPSK Kota Medan.....	92
B. Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Medan.....	93
4.3 Faktor Hambatan Yang Dihadapi BPSK Kota Medan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Medan, Serta Upaya Yang Dilakukan dalam Mengatasi Hambatan Tersebut.....	117
A. Faktor Hambatan Yang Dihadapi BPSK Kota Medan.....	117
B. Upaya Yang Dilakukan BPSK Kota Medan.....	118

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	119
5.1 Kesimpulan.....	119
5.2 Saran.....	120

DAFTAR PUSTAKA

