

**KEKUATAN MENGIKAT PUTUSAN BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(BPSK) MENURUT UNDANG-UNDANG
NO 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

OLEH

LAIELA AMALIA



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

2025 M/1446 H

**KEKUATAN MENGIKAT PUTUSAN BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(BPSK) MENURUT UNDANG-UNDANG
NO 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Syariah

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Oleh:

Laiela Amalia

210102040005



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS SYARIAH

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUAMALAH)

BANJARMASIN

2025 M/1446 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laiela Amalia
NIM : 210102040005
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 04 Desember 2002
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Kekuatan Mengikat Badan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 24 Desember 2024
Yang Membuat
Pernyataan,



Laiela Amalia

BUKTI BEBAS PLAGIASI

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI**



Nomor: B- 4480/Un. 14/III.2/PP.00.9/12/2024

Setelah kami melakukan pengecekan dengan aplikasi Turnitin dengan alamat web <https://www.turnitin.com/> , dengan ini kami nyatakan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Laiela Amalia
NIM : 210102040005
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Judul : Kekuatan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang - Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

memenuhi syarat ketentuan cek plagiarisme maksimal 25%. Naskah Skripsi tersebut dinyatakan layak untuk diterbitkan dan dipublikasikan.



Mendetahui,
Ketua Jurnal Fakultas Syariah

Dr. H. Anwar Hafidzi, Lc., MA.Hk



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan A. Yani Km. 4,5 Banjarmasin 70235 Telp. (0511) 326578 Telepon (0511) 326578
website: www.fs.uin.antasari.ac.id e-mail: fasya@uin-antasari.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Laiela Amalia
Nim : 210102040005
**Judul : Kekuatan Mengikat Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen**
Dosen : Muhammad Fahmi Nurani S.E.I.,M.H


No	Tanggal	Agenda	Isi Bimbingan	TTD Dosen
1	14/06/24	Konsultasi Bab I	Perbaiki metode penelitian	<i>fu</i>
2	24/06/24	Perbaiki dan ACC BAB I	Kerangka teori diperbaiki, footnote	<i>fu</i>
3	9/10/24	Konsultasi Bab II	Jelaskan tinjauan umum bpsk, pasal kontradiksi	<i>fu</i>
4	15/10/24	Perbaiki dan ACC BAB II	Penjabaran pasal 54 dan 56	<i>fi</i>
5	4/11/24	Konsultasi Bab III	Tulis semua teori yg berhubungan	<i>fi</i>
6	13/11/24	Perbaiki dan ACC BAB III	Penambahan Teori hierarki	<i>fi</i>
7	27/11/24	Konsultasi Bab IV (analisis)	Analisis sesuai teori yang didapat	<i>fi</i>
8	3/12/24	Perbaiki dan ACC Bab IV	Tambah jurnal internasional	<i>fi</i>
9	3/12/24	Konsultasi Bab V	Rumusan masalah Cuma satu, tidak perlu dibuat poin	<i>fi</i>
10	9/12/24	Perbaiki dan ACC Bab V	Lanjutkan tahap selanjutnya, buat lembar persetujuan	<i>fi</i>
11	18/12/24	Konsultasi Kelengkapan dan ACC Skripsi	Acc disidangkan	<i>fi</i>

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Kekuatan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Ditulis oleh : Laiela Amalia
N I M : 210102040005
Program : Strata Satu (S-1)
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Tahun Akademik : 2024-2025
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 4 Desember 2002
Alamat : Jl. SMAN 8 Komplek Suryanata 1 Blok Mawar No 4, Alalak Tengah Banjarmasin Utara


Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, dapat disetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 18 Desember 2024.
Pembimbing,


Muhammad Fahmi Nurani SEI.,M.H
NIDN. 2028129003

Mengetahui
Ketua Program Studi Hukum
Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin,




Muhammad Haris, S.H.,M.Kn
19861117201101005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Kekuatan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Menurut Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ditulis oleh Laiela Amalia 210102040005, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 10 Januari 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: **A**

Dekan Fakultas Syariah

Antasari Banjarmasin



Amelia Rahmaniah, MH.

NIP 197105191997032001

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. Amelia Rahmaniah, Mh

1.

(Ketua)

2. Muhammad Fahmi Nurani, SEI, MH

2.

(Anggota)

3. Ergina Faralita, SH, MH

3.

(Anggota)

ABSTRAK

Laiela Amalia, *Kekuatan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*

Skripsi, Muhammad Fahmi Nurani S.E.I.,M.H. pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin, tahun lulus 2025

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat, efisien, dan biaya murah diluar pengadilan. Berdasarkan Pasal 54 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), putusan BPSK memiliki sifat final dan mengikat (final and binding), yang berarti wajib dipatuhi dan langsung dapat dilaksanakan oleh para pihak. Namun, Pasal 56 UUPK memberikan ruang keberatan ke Pengadilan Negeri, yang menciptakan dinamika dalam pelaksanaan putusan tersebut, sehingga dari adanya kontradiksi pasal tersebut melatarbelakangi penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kekuatan hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan teori keadilan, prinsip transparansi, teori perlindungan konsumen, dan hierarki hukum Hans Kelsen. Putusan BPSK, sebagaimana diatur dalam Pasal 54 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), memiliki sifat final dan mengikat untuk memberikan kepastian hukum kepada konsumen dan pelaku usaha. Namun, Pasal 56 UUPK membuka ruang keberatan ke Pengadilan Negeri, yang menimbulkan tantangan dalam implementasi sifat finalitas tersebut.

Berdasarkan teori keadilan, putusan BPSK mendukung perlindungan terhadap konsumen sebagai pihak yang lebih lemah, sementara prinsip transparansi memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa dilakukan secara terbuka dan adil. Dalam perspektif hierarki hukum Hans Kelsen, putusan BPSK memiliki validitas karena bersumber dari norma yang lebih tinggi, yaitu UUPK. Penelitian ini merekomendasikan harmonisasi regulasi keberatan dan penguatan kelembagaan BPSK untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelesaian sengketa konsumen.

Kata Kunci: BPSK, Kekuatan Hukum, Teori Keadilan, Prinsip Transparansi, Perlindungan Konsumen, Hierarki Hukum

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah Tidak membebani seseorang, melainkan sesuai kesanggupannya”

Terbentur, Terbentur, Terbentur, Terbentuk (Tan Malaka)

Yakin, Usaha, Sampai.

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur atas Rahmat Allah Swt., Skripsi ini saya persembahkan untuk Kedua Orangtua saya tercinta, Mama Khairunisa dan Abah M. Safuan Hadi., S.E yang senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun material, memberikan kasih sayang, serta senantiasa selalu mendoakan, hingga saya sampai di titik penyelesaian skripsi ini, semoga Allah Swt. selalu memberikan Kesehatan kepada mereka agar dapat menyaksikan pencapaian-pencapaian saya selanjutnya.. aamiin, kemudian Bil khusus untuk diri sendiri, karena telah mampu bekerja keras dan berjuang sampai sejauh ini agar tidak menyerah dan terus mengusahakan hingga akhirnya skripsi ini terselesaikan.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

- | | |
|------------|------------|
| 1. ا : A | 16. ط : Th |
| 2. ب : B | 17. ظ : Zh |
| 3. ت : T | 18. ع : ‘ |
| 4. ث : Ts | 19. غ : Gh |
| 5. ج : J | 20. ف : F |
| 6. ح : H | 21. ق : Q |
| 7. خ : Kh | 22. ك : K |
| 8. د : D | 23. ل : L |
| 9. ذ : Dz | 24. م : M |
| 10. ر : R | 25. ن : N |
| 11. ز : Z | 26. و : W |
| 12. س : S | 27. هـ : H |
| 13. ش : Sy | 28. ء : ‘ |
| 14. ص : Sh | 29. ي : Y |
| 15. ض : Dh | |

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَ	A	Fathah
ـِ	I	Kasrah
ـُ	U	Dhammah

Kata Sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syidah: Misalnya, kata (الضَّرُورَةُ) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اِيْ	Ai	a dan i
اُوْ	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	Â	a dengan topi di atas
بِيْ	î	i dengan topi di atas
بُوْ	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau tasydîd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (◌̣) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda syiddah itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda syiddah itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh

huruf-huruf syamsiyah. Misalnya kata (الضرورة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. *Ta' marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf ta marbûthah terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/

(lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika ta marbûthah tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf ta marbûthah tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِيقَهُ	Tharîqah
2.	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّة	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah
3.	وَحْدَةُ الْوُجُود	Wahda al-Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi‘l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Kata Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
ثَبَّتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-harakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانِ مَلِكِ الصَّلْحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرِكُمْ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمُظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِثْلَاعِ	hub al-istithlâ‘
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَاتِ	al-mâddah al-mashnû‘ah min al-hayawân
طَرْفُ الْعَيْنِ	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah, man salaka tharîqan
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

KATA PENGANTAR

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kekuatan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Hukum, pada Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, MH., selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
2. Muhammad Haris, M.Kn dan Muhammad Syarif Hidayatullah, S.E, M.H selaku ketua dan sekretaris program studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang selalu mendorong, untuk menyelesaikan skripsi,
3. Muhammad Fahmi Nurani, S.E.I.,M.H selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, masukan, serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Syariah.
6. Teman-teman seperjuangan penulis di Lokal Hes-21A, yang memberikan warna warna dimasa perkuliahan, semoga kita semua lulus di waktu yang tepat.
7. Teman-teman Kaderisasi GenBI Kalsel, yang senantiasa memberikan dukungan, menaikkan mood dan seringkali menghibur penulis.
8. Teman sejawat penulis, Syarifah Najwa Alawiyah Shahab, menjadi teman bagi penulis untuk bertukar pikiran serta menjadi teman terbaik selama penulis menempuh perkuliahan ini, terkhusus pada penulisan skripsi ini.
9. Rifa Fauza Ashfiya dan Najwa Syahda Azizah, sahabat terbaik penulis yang sudah dianggap seperti layaknya keluarga, tempat penulis berkeluh kesah, bertukar cerita, bertukar pikiran, yang selalu memberikan semangat penuh kepada penulis dalam menjalani segala hal yang dialami penulis. Terimakasih banyak tak terhingga, semoga akan tetap menjadi sahabat penulis yang tak lekang oleh waktu
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan penulis motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah Swt, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait.

Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan, Aamiin.

Banjarmasin, 24 Desember 2024

Penulis,

(Laiela Amalia)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	2
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI.....	4
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI.....	iv
PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
MOTTO.....	9
KATA PERSEMBAHAN	10
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	11
KATA PENGANTAR.....	15
DAFTAR ISI	18
DAFTAR LAMPIRAN	22
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikansi Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis.....	8
2. Manfaat Praktis	8
E. Definisi Operasional	9

F. Kajian Pustaka	10
G. Metode Penelitian	13
1. Jenis Penelitian	13
2. Pendekatan Penelitian	14
3. Bahan Hukum	14
5. Teknik Analisis Data	16
H. Sistematika Penulisan	17

BAB II PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA MENURUT

PERSPEKTIF ISLAM DAN HUKUM POSITIF	19
A. Penyelesaian Sengketa Konsumen	19
1. Pengertian Penyelesaian Sengketa.....	19
B. Prinsip – Prinsip Hukum Ekonomi Syariah Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	21
1. Prinsip Keadilan (<i>Al-adl</i>)	21
2. Prinsip Transparasi (<i>Ash – Shafafiyah</i>).....	23
C. Penyelesaian Sengketa Dalam Islam	25
1. <i>As – Shulh</i> (Perdamaian).....	25
2. Tahkim	26
D. Teori Hierarki Norma Hukum Hans Kelsen.....	27
E. Teori Perlindungan Konsumen.....	28

BAB III DESKRIPSI UMUM BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

DALAM UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999	30
---	----

A. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	30
1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	30
2. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	31
3. Tugas dan Wewenang BPSK.....	31
4. Cara BPSK Menyelesaikan Sengketa Konsumen.....	33
B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Pelaku Usaha.....	35
1. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha	35
2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	37
C. Deskripsi Kontradiksi Pasal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen	40
1. Ketentuan Pasal UUPK.....	40
D. Pandangan Peneliti Terhadap Kontradiksi Pasal	41
E. Sifat Final dan Mengikat BPSK	45
F. Syarat Pengajuan Keberatan Putusan BPSK.	46
BAB IV ANALISIS KEKUATAN MENGIKAT PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MENURUT UNDANG- UNDANG NO 8 TAHUN 1999	48
BAB V PENUTUP	54
A. Simpulan	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	60

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	72
----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: SK Pembimbing	60
Lampiran 2: Surat Penteapan Waktu Ujian Proposal Skripsi.....	61
Lampiran 3: Berita Acara Ujian Proposal	62
Lampiran 4: Surat Keterangan Telah Lulus Ujian Komprehensif.....	63
Lampiran 5: Sertifikat Baca Tulis Alqur'an	64
Lampiran 6: Sertifikat Keterampilan Komputer.....	65
Lampiran 7: Sertifikat Toefl	66
Lampiran 8: Surat Keterangan Perolehan SKK.....	67