

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perlindungan konsumen adalah topik yang sangat penting bagi masyarakat. Perlindungan konsumen merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan untuk melindungi hak-hak produsen dan konsumen dalam kegiatan ekonomi sekaligus meminimalisir terjadinya hal-hal yang mengakibatkan kerugian bagi kedua belah pihak. Undang-Undang perlindungan konsumen dewasa ini cukup mendapat perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, tidak hanya masyarakat selaku konsumen yang mendapat perlindungan, tetapi ada hak dan kewajiban pelaku usaha. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengendalikan, sehingga tercipta suatu sistem yang kondusif saling berkaitan satu dan yang lain, demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.<sup>1</sup> Salah satu upaya untuk mencapai kesejahteraan dapat dilaksanakan melalui pengembangan usaha untuk meningkatkan taraf hidup mereka. Perkembangan usaha yang dilakukan oleh masyarakat membutuhkan modal, jadi pembiayaan merupakan salah satu faktor penentu dalam pelaksanaan pembangunan.

Pembiayaan dapat diperoleh salah satunya melalui pinjaman modal atau pendanaan melalui lembaga perbankan. Angsuran bukan masalah asing, baik dalam kehidupan dikota maupun dipedesaan. Angsuran merupakan salah satu

---

<sup>1</sup> Helda Natalia Simanullang, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce" Vol. 1, No. 1 (2017): hlm. 112-113.

kegiatan pembiayaan yang paling besar dari kegiatan ekonomi. Angsuran merupakan kegiatan penting bagi perbankan, karena angsuran sumber dana penting untuk setiap bisnis.<sup>2</sup> Sebelum dimulainya kegiatan pemberian angsuran, diperlukan analisis yang baik dan cermat terhadap segala aspek angsuran yang dapat menunjang proses pemberian angsuran, guna mencegah timbulnya risiko angsuran. Salah satu bentuk angsuran yang berkembang dimasyarakat adalah angsuran kepemilikan mobil.

Saat ini ada banyak jenis pembiayaan yang ditawarkan lembaga keuangan dimasyarakat dan juga dunia usaha. Salah satu jenis pembiayaan yang ditawarkan kepada masyarakat adalah pembiayaan konsumen. Dalam menyediakan fasilitas pembiayaan konsumen, perusahaan pembiayaan konsumen membuat perjanjian pembiayaan konsumen, yang mengatur tentang penyediaan dana untuk pembelian barang tertentu, bentuk dari perjanjian pembiayaan konsumen biasanya dituangkan dalam perjanjian baku, yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin segala sesuatu dilakukan secara praktis, cepat dan efisien, serta terencana tanpa mengabaikan kepastian hukum.<sup>3</sup>

Untuk memperkecil risiko yang terjadi dalam pemberian fasilitas pembiayaan tersebut, para pihak lembaga keuangan harus bertindak secara hati-hati, karena risiko yang muncul cukup besar, seperti apakah dana dan bunga dari angsuran yang dipinjamkan dapat diterima kembali atau tidak. Maka diperlukan suatu prosedur yang tepat dan benar dalam pemberian pembiayaan konsumen.

---

<sup>2</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, revisi (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm. 126.

<sup>3</sup> Akbar Kurnia Wahyudi, *Lembaga Pembiayaan Konsumen: Apa dan Bagaimana* (Bandung: Bina Ilmu Nusantara, 2002), hlm. 36.

Perjanjian kredit diawali dengan membuat kesepakatan antara debitur dan kreditur sebagaimana dimaksud dalam bentuk kesepakatan. Perjanjian tersebut dapat berbentuk perjanjian lisan juga dalam bentuk perjanjian tertulis.<sup>4</sup> Perjanjian utang-piutang dalam perjanjian tertulis ada yang dibuat dengan perjanjian angsuran. Perjanjian utang antara debitur dan kreditur yang tercantum dalam perjanjian angsuran. Perjanjian angsuran mengandung hak dan kewajiban debitur dan kreditur. Perjanjian angsuran diharapkan dapat membuat para pihak yang terikat dalam perjanjian memenuhi segala sesuatu tugasnya dengan benar. Tetapi dalam perjanjian angsuran terkadang salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian sesuai dengan yang telah disepakati bersama.<sup>5</sup>

Berkaitan dengan cara penjaminan dalam perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor di atas, tidak terlepas dari kemungkinan risiko, misalnya konsumen wanprestasi, seperti *take over* kepada pihak ketiga tanpa sepengetahuan kreditur. Menjadi permasalahan menarik tentang bagaimana upaya penyelesaian wanprestasi apabila objek jaminan sudah berpindah ke pihak ketiga, sebagaimana dalam kasus yang dikaji dalam putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022, dengan perkara sebagai berikut:

Pada tanggal 15 Juli 2018 telah datang seorang perempuan yang bernama AL (samaran) melakukan *take over* satu buah unit mobil merk/type Honda Brio warna hitam dengan Nomor Polisi DA 7116 TM setelah itu terjadilah *take over*

---

<sup>4</sup> Muhammad Abdulkadir, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 44.

<sup>5</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, hlm. 126.

secara pribadi antara AL (samaran) dengan SF (samaran) dengan menyerahkan uang pengganti sejumlah Rp. 45.000.000,- (empat puluh lima juta rupiah) sebagai bentuk penggantian administrasi uang muka dan angsuran *take over* kepada AL (samaran) dari tanggal sekarang (angsuran ke-7) sampai lunas (selama 42 bulan) dengan angsuran perbulan sebesar Rp. 3.570.800,- (tiga juta lima ratus tujuh puluh ribu delapan ratus rupiah) kepada PT. OTTO MULTIARTHA. SF (samaran) telah membayar angsuran tiap bulannya sampai pelunasan disaat mau pengambilan BPKB saudari AL (samaran) tersebut tidak diketahui keberadaannya sampai sekarang (dari September s.d Maret 2022), dan pihak PT. OTTO MULTIATRHA menyarankan menghubungi atau mengunjungi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).<sup>6</sup>

Berdasarkan uraikan tersebut di atas, peneliti bermaksud untuk mengkaji tentang *take over* mobil oleh debitur tanpa sepengetahuan pihak kreditur yang dilakukan secara di bawah tangan, dan akhirnya merugikan pihak ketiga yaitu pembeli yang membeli dari debitur awal, serta mengalami kesulitan untuk mengambil BPKB saat angsuran sudah lunas dibayar. Hal tersebut dikarenakan pada saat debitur ingin mengambil BPKB identitasnya tidak sesuai dengan nama yang ada di KTP debitur awal. Peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian sebagai bahan skripsi dengan judul: “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Menangani *Take Over* Mobil Secara Angsuran (Analisa Putusan Nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022)”.

---

<sup>6</sup> Rizqi Zulmirza, Wawancara dengan pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Banjarmasin, 2023.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani *take over* mobil secara angsuran pada putusan nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022?
2. Bagaimana kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani *take over* mobil secara angsuran pada putusan nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani *take over* mobil secara angsuran pada putusan nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani *take over* mobil secara angsuran pada putusan nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022.

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya baik secara teoritis maupun praktis. Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Dapat menambah wawasan pengetahuan tentang adanya perlindungan terhadap konsumen.
  - b. Sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian lebih lanjut.
2. Manfaat Praktis
  - a. Meningkatkan wawasan dan pengetahuan kepada semua pihak yang terkait dengan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan melindungi hak-hak konsumen.
  - b. Memberikan masukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pemerintah untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam melindungi konsumen.

#### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan suatu konstruk atau variabel dengan cara menetapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan-tindakan yang perlu untuk mengukur konstruk variabel itu, serta menawarkan pandangan alternatif.<sup>7</sup> Definisi

---

<sup>7</sup> Guershon Harel dan Boris Koichu, "An Operational Definition of Learning," *The Journal of Mathematical Behavior* 29, no. 3 (September 2010): hlm. 125, <https://doi.org/10.1016/j.jmathb.2010.06.002>.

operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang diamati.

### 1. Pengertian Peran

Peran berarti sesuatu yang dimainkan atau dilakukan.<sup>8</sup> Peran didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan atau dimainkan oleh seseorang yang memiliki posisi atau status sosial dalam suatu organisasi.

Berdasarkan pengertian tersebut peran didefinisikan sebagai perilaku atau tindakan yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu.<sup>9</sup> Adapun peran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengenai peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam memenuhi hak dan kewajiban dalam menjalankan tugas dan wewenangnya.

### 2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan atau lembaga independen, badan publik yang memiliki tugas dan wewenang.<sup>10</sup> Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR) sebagai sarana penyelesaian dalam Pengadilan Gugatan Konsumen, membantu konsumen dan pelaku usaha dalam

---

<sup>8</sup> Departemen Pendidikan Nasional, "Kamus Besar Bahasa Indonesia" (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014).

<sup>9</sup> Syamsir Torang, *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 86.

<sup>10</sup> Zainul Akhyar, Harpani Matnuh, dan Hardianto, "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin" Volume 5 Nomor 10 (November 2015): hlm. 774.

menegosiasikan penyelesaian yang disepakati terkait dengan gugatan konsumen.<sup>11</sup> Adapun tugas dan kewenangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penelitian ini adalah membantu menyelesaikan dan menangani masalah mengenai *take over* mobil yang dilakukan secara angsuran.

### 3. Pengertian *Take Over*

*Take over* dapat diartikan sebagai pengambil alihan.<sup>12</sup> DSN-MUI menyebutkan yang dimaksud *take over* ialah pemindahan hutang nasabah dari bank/lembaga keuangan konvensional ke bank/lembaga keuangan syariah. Pengertian *take over* itu sendiri sama dengan pengalihan hutang yang artinya pemindahan hutang nasabah dari bank konvensional ke bank syariah.

Adapun *take over* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengenai pemindahan angsuran mobil dari pihak pertama ke pihak kedua untuk melanjutkan angsuran atas pembiayaan yang dilakukan tanpa sepengetahuan pihak kreditur atau pemberi pinjaman.

## F. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini memfokuskan pada peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sejauh ini sudah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, baik dalam bentuk jurnal maupun karya tulis lainnya. Namun,

---

<sup>11</sup> Nuraisyah Chua Abdullah, "Public Interest Litigation in Alternative Dispute Resolution: A Proposed Mechanism in Tribunal for Consumer Claims," *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 168 (Januari 2015): hlm. 206, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.225>.

<sup>12</sup> A. Boelhouwer dkk., "Should I Take over? Does System Knowledge Help Drivers in Making Take-over Decisions While Driving a Partially Automated Car?," *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour* 60 (Januari 2019): hlm. 678, <https://doi.org/10.1016/j.trf.2018.11.016>.



penelitian pada peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani *take over* mobil belum ditemukan, terutama yang pembayarannya dilakukan secara angsuran. Untuk mendukung permasalahan ini, peneliti berusaha melakukan penelitian terhadap beberapa literatur yang relevan terhadap masalah yang menjadi objek penelitian ini. Sehingga dapat diketahui posisi penyusunan dalam melakukan penelitian. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang dapat dijadikan rujukan dan pedoman dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Tesis ini ditulis oleh Rahmad Soleh NIM 21902021019 Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Malang tahun 2021, dengan judul “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Perkara Konsumen di Kota Probolinggo (Studi Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kota Probolinggo)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh konsumen Indonesia, bahkan konsumen di negara-negara berkembang lainnya, tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang, akan tetapi jauh lebih kompleks dari itu, yaitu menyangkut kesadaran semua pihak, baik pengusaha, pemerintah dan konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Berbagai kasus yang merugikan konsumen tidak diakhiri dengan penyelesaian yang memuaskan konsumen. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK) memang sengaja dibentuk dengan beberapa pertimbangan, antara lain karena ketentuan hukum yang

melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai, sehingga perlu adanya perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha demi terciptanya perekonomian yang sehat.<sup>13</sup>

2. Jurnal ini ditulis oleh Josef Purwadi Setiodjati, dan Bambang Hermoyo Fakultas Hukum Universitas Slamet Riyadi Surakarta tahun 2015, dengan judul “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen”. Dengan adanya penelitian ini diharapkan BPSK dapat berperan aktif dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan prinsip sederhana, mudah dan cepat, sehingga dapat menegakkan hak-hak konsumen dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen yang dirugikan pelaku atas pemanfaatan atau pemakaian barang dan/atau jasa. Disisi lain pelaku usaha dapat bertanggung jawab atas barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkannya, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing.<sup>14</sup>
3. Skripsi ini ditulis oleh Enik Purwantiningsih NIM K6407025 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret tahun 2012, dengan judul “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Surakarta Dalam Melindungi Hak-Hak Konsumen”. Penelitian ini

---

<sup>13</sup> Rahmad Soleh, “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Perkara Konsumen di Kota Probolinggo (Studi Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Probolinggo)” (Malang, Universitas Islam Malang, 2021), hlm. vi.

<sup>14</sup> Josef Purwadi Setiodjati dan Bambang Hermoyo, “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen,” *Eksplorasi* Vol. XVIII, No. 1 (Agustus 2015): hlm. 126.

bertujuan untuk mengetahui: 1) Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, 2) Peran Badan Penyelesaian Sengketaa Konsumen (BPSK) Surakarta dalam melindungi hak-hak konsumen meliputi: memberikan konsultasi kepada konsumen, pengawasan klausula baku, menyelesaikan sengketa konsumen dengan 3 (tiga) macam cara yaitu mediasi, arbitrase, dan konsiliasi.<sup>15</sup>

4. Jurnal ini ditulis oleh Arianto Hulu, A.A. Laksmi Sagung Dewi, Ni Made Sukaryati Karma Fakultas Ilmu Hukum Universitas Warmadewa tahun 2020, dengan judul “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus: Putusan BPSK Badung No. 01/AP/BPSK/IV/2016)”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana bentuk perlindungan hukum konsumen terhadap pelaku usaha dan bagaimana peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen. Penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap pelaku usaha diatur dalam Pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen menyatakan kalau pelaku usaha merupakan orang atau keseluruhan atau individu ataupun suatu badan usaha yang didasarkan pada hukum atau melaksanakan proses dan penuntasan konflik konsumen melalui cara mediasi, arbitrase atau konsiliasi dengan kesempatan yang diberikan mulai dari konsultasi perlindungan konsumen, pengawas dalam penerapan perjanjian, membuat laporan ke penyidik apabila ada indikasi pelanggaran hukum, menerima

---

<sup>15</sup> Enik Purwantiningsih, “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Surakarta Dalam Melindungi Hak-Hak Konsumen” (Surakarta, Universitas Sebelas Maret, 2012), hlm. vi.

pengaduan, melakukan kajian dan analisis konflik yang terjadi, memanggil para pihak, saksi maupun setiap individu yang mengetahui sebuah peristiwa pelanggaran hukum.<sup>16</sup>

5. Jurnal ini ditulis oleh Novia Rani Aliftian Hadi, Djulaeka Fakultas Hukum Jurusan Ilmu Hukum Universitas Trunojoyo Madura tahun 2018, dengan judul “Peranan BPSK dalam Sengketa Perjanjian Kredit (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 592 K/Pdt.Sus BPSK/2016). Penelitian ini bertujuan untuk menelaah kewenangan BPSK dalam kasus perjanjian kredit dan menganalisis Putusan Mahkamah Agung Nomor 592 K/Pdt.Sus BPSK/2016 apakah telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini.<sup>17</sup>

Penelitian yang peneliti lakukan memiliki persamaan dengan kelima penelitian terdahulu yang diatas, yaitu sama-sama membahas mengenai peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Sedangkan perbedaannya pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmad Soleh terdapat pada lokasi penelitian yaitu di Kota Probolinggo, objek penelitiannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta metode penelitian yang digunakan peneliti.

---

<sup>16</sup> Arianto Hulu, A.A. Laksmi Sagung Dewi, dan Karma Ni Made Sukaryati, “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus: Putusan BPSK Badung No. 01/AP/BPSK/IV/2016),” *Preperensi Hukum* Vol. 1, No. 2 (September 2020): hlm. 28, <https://doi.org/10.22225/jph.v1i2.2338.28-32>.

<sup>17</sup> Novia Rani Aliftian Hadi dan Djulaeka, “Peranan BPSK dalam Sengketa Perjanjian Kredit (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 592 K/Pdt.Sus BPSK/2016),” *RechtIdee* Vol. 13, No. 2 (Desember 2018): hlm. 202.

Dalam jurnal yang ditulis oleh Josef Purwadi Setiodjati, dan Bambang Hermoyo yang membedakan dengan penelitian peneliti adalah pada metode penelitian dan objek yang akan diteliti. Kemudian skripsi yang ditulis oleh Enik Purwantiningsih perbedaannya pada lokasi penelitian yaitu di Surakarta.

Selanjutnya jurnal yang ditulis oleh Arianto Hulu, A.A. Laksmi Sagung Dewi, Ni Made Sukaryati Karma perbedaannya terletak pada metode penelitian serta objek yang akan diteliti yaitu Putusan BPSK Badung No. 01/AP/BPSK/IV/2016. Terakhir jurnal yang ditulis oleh Novia Rani Aliftian Hadi, Djulaeka perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan serta objek penelitiannya yaitu Putusan Mahkamah Agung Nomor 592 K/Pdt.Sus BPSK/2016.

### **G. Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini disusun dalam sebuah sistematikan penulisan yang terdiri dari lima bab, sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, dalam bab ini menjabarkan secara ringkas mengenai latar belakang masalah yang terkait, dari permasalahan tersebut ditarik kesimpulan yang akan dijadikan sebagai rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan dari penelitian yang akan diteliti dengan harapan agar mencapai hasil yang diinginkan, kemudian signifikansi penelitian digunakan untuk kegunaan dari hasil penelitian tersebut. Definisi operasional digunakan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum dan luas. Kajian pustaka disajikan

sebagai informasi adanya penelitian dari aspek lain yang mempunyai kesamaan ataupun perbedaan dengan penelitian yang diangkat.

Bab II Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan *take over*, dalam bab ini dijabarkan penjelasan dan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung dan relevan berkaitan dengan teori peran, teori Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan teori *take over*.

Bab III Metode penelitian, yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data yang kemudian dari data-data tersebut dianalisis dengan teknik analisis data.

Bab IV Penyajian dan Analisis Data, berisikan gambaran umum tentang bagaimana peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani *take over* mobil secara angsuran dan bagaimana kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani kasus tersebut. Hasil dari laporan tersebut akan dikonsultasikan untuk ditinjau kembali oleh dosen pembimbing sekaligus minta persetujuan dan dianggap memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah yang layak hingga siap dimunaqasyahkan dihadapan para penguji skripsi.

Bab V Penutup, berisikan uraian mengenai kesimpulan data yang disajikan secara singkat dari keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh dan juga mengenai saran-saran yang diberikan peneliti.