

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
RINGKASAN	ix
SUMMARY	xxiii
ABSTRACT.....	xxxvi
DAFTAR ISI.....	xxxvii
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN	xl
DAFTAR PUTUSAN	xliii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	25
1.3. Tujuan Penelitian	25
1.4. Manfaat Penelitian.....	26
1.5. Keaslian Penelitian.....	26
1.6. Kerangka Konseptual	29
1.6.1. Teori Penyelesaian Sengketa	29
1.6.2. Teori Keadilan	31
1.6.3. Prinsip Sengketa Konsumen	34
1.6.4. Konsep Mediasi	42
1.6.5. Asas Peradilan Sederhana Cepat Dan Biaya Ringan	47
1.7. Metode Penelitian	53

1.7.1. Tipe Penelitian	53
1.7.2. Pendekatan Masalah	54
1.7.3. Bahan Hukum	55
1.7.4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum	56
1.7.5. Analisis Bahan Hukum	57
1.8. Pertanggungjawaban Sistematika.....	59
BAB II. KARAKTERISTIK PENYELESAIAN SENGKETA	
KONSUMEN MELALUI MEDIASI	61
2.1. Penegakkan Norma Perlindungan Konsumen dalam Sengketa Konsumen	64
2.2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	113
2.3. Prinsip Dasar Mediasi dan Prinsip Khusus dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen	135
BAB III. IMPLEMENTASI PRINSIP MEDIASI SENGKETA	
KONSUMEN DALAM MEDIASI TERINTEGRASI DI	
PENGADILAN	169
3.1. Landasan Filosofi dan Prinsip Umum Mediasi	169
3.2. Telaah Mediasi Dalam PERMA No 1 Tahun 2016.....	185
3.3. Implementasi Prinsip Mediasi di BPSK dalam Mediasi Terintegrasi di Pengadilan	211
3.4. Pengaturan Mediasi dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Beberapa Negara	251

BAB IV. PENUTUP	296
4.1. Kesimpulan	296
4.2. Saran	302

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN