

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan	i
Halaman Pernyataan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	vi
Intisari	x
Abstract	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Keaslian Penelitian	13

BAB II	TINJAUAN UMUM PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI ARBITRASE DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)	17
A.	Penyelesaian Sengketa Konsumen	17
1.	Perlindungan Konsumen	17
2.	Sengketa Konsumen	23
3.	Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen	29
B.	Arbitrase	32
1.	Sejarah Perkembangan Arbitrase di Indonesia	32
2.	Konsep Arbitrase	34
C.	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Prosedur Arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	43
1.	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	43
2.	Arbitrase Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	51

BAB III	METODE PENELITIAN	57
	A. Sifat Penelitian	57
	B. Jenis Penelitian	57
	C. Analisis Penelitian	58
	D. Teknik Pengumpulan Data	58
	1. Penelitian Lapangan	58
	2. Penelitian Kepustakaan	59
	E. Tahap Penelitian	61
	F. Jadwal Penelitian	61
 BAB IV	 INDEPENDENSI ARBITER DAN EFEKTIFITAS PELAKSANAAN PUTUSAN ARBITRASE PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)	 63
	A. Independensi Arbiter pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	 63

	B. Efektifitas Pelaksanaan Putusan Arbitrase Badan	
	Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	69
BAB V	PENUTUP.....	82
	A. Kesimpulan.....	82
	B. Saran.....	83
	Daftar Pustaka.....	85