DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....i

HALAMAN PERSETUJUAN.....ii

HALAMAN PENGESAHAN.....iii

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....iv

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....v

MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....vi

KATA PENGANTAR.....vii

ABSTRAK.....ix

DAFTAR ISI.....xi

BAB I PENDAHULUAN.....1

A. Latar Belakang Masalah.....1

B. Perumusan Masalah.....5

C. Tujuan Masalah.....5

D. Kegunaan Penelitian.....6

E. Metode Penelitian.....7

F. Sistematika Penelitian.....10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....12

A. Tinjauan Umum tentang Mediasi.....12
1. Pengertian, Sejarah dan Dasar Hukum Mediasi.....12
2. Mediasi dalam Perspektif Islam.....14
3. Proses dan Tahapan Mediasi.....15
4. Keuntungan dan Kekurangan Mediasi.....19
B. Tinjauan Umum tentang Mediator.....21
1. Pengertian dan Dasar Hukum Mediator.....21
2. Mediator dalam Perspektif Islam.....22
3. Peran, Tugas, dan Fungsi Mediator.....23
4. Tipologi Mediator.....25
C. Tinjauan Umum tentang Konsumen.....26
1. Pengertian Konsumen.....26
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....29
D. Perlindungan Konsumen.....31
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....31
2. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....33
E. Sengketa Konsumen.....35
1. Pengertian Sengketa Konsumen.....35
2. Pengertian Obyek Sengketa Konsumen.....37
F. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....38
1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....38
2. Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....39

3. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian SengketaKonsumen.....41
4. Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....45
5. Penerimaan atau Penolakan Atas Putusan di Badan Penyelwsaian Sengketa Konsumen.....48

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....50

Kasus Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)……..…….....50
A. Peran Mediator Saat Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....52
B. Kewajiban dan Hak yang Dimiliki Mediator dalam Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....63
C. Hambatan yang Dialami Mediator Saat Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Cara Penyelesaiannya.....66

BABIV PENUTUP.....70

A. Kesimpulan.....70
B. Saran.....72

DAFTAR PUSTAKA.....73