Daftar Isi

KATA PENGANTAR **3**
DAFTAR ISI **4**

BAB 1
PENDAHULUAN **6**
A. Negosiasi (*Negotiation*) 10
B. Mediasi (*Mediation*) 10
C. Konsiliasi (*Conciliation*) 11
D. Arbitrase (*Arbitration*) 12

BAB 2
LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA ALTERNATIF DAN MEKANISME KERJANYA **14**
A. Lembaga Pengaduan Nasabah 14
1. Pengertian 14
2. Ketentuan-ketentuan Lembaga Pengaduan Nasabah ... 15
3. Kebijakan dan Prosedur Pengaduan Nasabah 15
B. Mediasi Perbankan dan Badan Mediasi Asuransi Indonesia . 24
1. Mediasi Perbankan 24
2. Badan Mediasi Asuransi Indonesia 35
C. Mediasi di Lembaga Peradilan 38
1. Tahap Pramediasi 39
2. Tahap Mediasi 40
3. Tempat Penyelenggaraan Mediasi 43

BAB 3
ARBITRASE **45**
A. Badan Arbitrase Nasional Indonesia 49
1. Kesepakatan Arbitrase 50
2. Prosedur yang Berlaku 51
B. Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia 62
1. Pendapat Mengikat (*legal binding opinion*) 63
2. Mediasi 68
3. Arbitrase 73
C. Badan Arbitrase Syariah Nasional 79

BAB 4
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN **86**
A. Konsumen dan Pelaku Usaha 86
B. Sengketa Konsumen dan Penyelesaian Sengketa Konsumen . 89
C. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen 89

BAB 5
TIPS DAN TRIK MEMILIH SERTA MENEMPUH PENYELESAIAN SENGKETA ALTERNATIF **93**
A. Elemen-elemen Esensial yang Harus Dipenuhi dalam Menempuh Penyelesaian Sengketa Alternatif 93
1. Memilih Arbitrase Sebagai Cara Penyelesaian Sengketa.. 93
2. Putusan Terakhir dan Mengikat 93
3. Lingkup Arbitrase 94
4. Arbitrase *Ad hoc* atau Institusional 94
5. Sengketa yang Dapat Diselesaikan Melalui Arbitrase 96
6. Kondisi-kondisi Sebelum Berarbitrase 96
7. Jumlah dan Cara Memilih Arbiter 97
8. Tempat 97
9. Bahasa 99
B. Memahami Peraturan dan Prosedur (*Rule and Procedure*) pada Lembaga Penyelesaian Sengketa Terkait 99

DAFTAR PUSTAKA **100**
LAMPIRAN 1 ..... **101**
LAMPIRAN 2 ..... **138**
LAMPIRAN 3 ..... **139**
TENTANG PENULIS **140**