

## DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Kegunaan Penelitian .....	13
E. Terminologi .....	15
F. Metode Penelitian .....	16
G. Sistematika Penulisan .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>20</b>
A. Tinjauan Umum Mengenai Hukum Perlindungan Konsumen .....	20
1. Pengertian Dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen .....	20
2. Pihak-Pihak Dan Istilah Yang Terkait Dengan Hukum Perlindungan Konsumen .....	23
3. Kondisi Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia .....	30
4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	32
5. Hubungan Pelaku Usaha Dengan Konsumen .....	34
6. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha .....	36
7. Tahap-tahap Transaksi .....	44
B. Tinjauan Umum Jasa Layanan Telekomunikasi .....	46
1. Pihak-pihak Dalam Penyelenggaraan Telekomunikasi .....	46
2. Pelayanan Kepada Pengguna Jasa Layanan Multimedia .....	55
C. Tinjauan Umum Jasa Layanan Internet dan Televisi Kabel .....	56
D. Pola Hubungan Dalam Penyedia Jasa Internet dan Televisi Kabel .....	63

E. Hak-Hak Pengguna Jasa Telekomunikasi Berdasarkan UU Telekomunikasi .....	65
F. Pelayanan Jasa Internet dan Televisi Kabel .....	66
G. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam .....	67
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>72</b>
A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Diatur Dalam Undang-Undang perlindungan Konsumen (UUPK) .....	72
1. Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	76
2. Sanksi Terhadap Pelanggaran UUPK .....	86
B. Peran Pemerintah Sebagai Pengawas Terkait Pemenuhan Hak Pelanggan Dihubungkan Dengan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	90
1) Peran Pemerintah Dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	90
2) Tinjauan Tentang Jasa Internet Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 8 Tahun 2015 tentang perubahan keempat No. KM 21 Tahun 2001 .....	93
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>95</b>
1. Kesimpulan .....	95
2. Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>98</b>