

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
1. Kegunaan Teoritis.....	6
2. Kegunaan Praktis	7
E. Terminologi	7
1. Perlindungan Konsumen.....	7
2. Konsumen	7
3. Jasa Ekspedisi	8
4. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.....	8
F. Metode Penelitian	8
1. Metode Pendekatan.....	8
2. Spesifikasi Penulisan	9
3. Jenis Dan Sumber Data.....	10
4. Metode Pengumpulan Data.....	12
5. Lokasi Penelitian	14
6. Metode Analisis Data.....	14
G. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16

A.	Tijauan Umum Mengenai Hukum Perlindungan Konsumen	16
1.	Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	16
2.	Pengertian Konsumen Serta Hak dan Kewajibannya	17
3.	Pengertian Pelaku Usaha Serta Hak dan Kewajibannya.....	20
4.	Asas-asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	22
5.	Prinsip-prinsip Tanggung Jawab dalam Hukum Perdata.....	24
6.	Upaya Hukum Perlindungan Konsumen	27
B.	Hukum Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam	28
C.	Pengangkutan dan Ekspediter.....	30
1.	Pengertian Pengangkutan.....	30
2.	Jenis-Jenis Pengangkutan dan Pengaturannya	32
3.	Pengertian Ekspediter	33
4.	Tugas Ekspediter	34
D.	Hukum Perjanjian	35
1.	Pengertian Hukum Perjanjian	35
2.	Jenis-jenis Perjanjian	37
3.	Syarat Sahnya Kontrak Berdasarkan KUHPperdata.....	40
4.	Wanprestasi.....	42
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A.	Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).....	45
B.	Faktor – Faktor Penyebab Terjadinya Sengketa Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir	69
C.	Upaya Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Dalam Sengketa Konsumen di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir	73
BAB IV	PENUTUP	83
A.	Kesimpulan	83
B.	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	115