

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR SINGKATAN	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
D. Kerangka Konseptual	10
E. Metode Penelitian	15
F. Sistematika Penulisan	21
BAB II : KERANGKA TEORETIS	
A. Tinjauan Umum tentang Konsumen dan Pelaku Usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan.....	22
1. Pengertian Konsumen.....	22
2. Pengertian Pelaku Usaha	24
3. Pengertian Jasa Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Daring (<i>Online</i>)	26
4. Klausula Baku dan Klausula Eksonerasi	28

B . Tinjauan Hukum terhadap Jasa Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Daring (<i>Online</i>)....	31
C. Penyelesaian Sengketa Konsumen	38
BAB III : DATA HASIL PENELITIAN	
A. Profil PT Aplikasi Karya Anak Bangsa	54
B. Data Hasil Penelitian	59
C. Kronologi Kasus	65
D. Hasil Wawancara	70
BAB IV : ANALISIS PERMASALAHAN	
A. Peraturan dan Kebijakan Pemerintah	75
B. Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa	82
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	87
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
DAFTAR LAMPIRAN	