

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
D. Kerangka Konseptual.....	12
E. Metode Penelitian .....	15
F. Sistematika Penulisan .....	19
<b>BAB II KERANGKA TEORETIS</b>	
A. Konsumen .....	21
B. Pelaku Usaha.....	28
C. Asas Perlindungan Konsumen .....	31
D. Teori Perlindungan Hukum.....	33
E. Teori Perlindungan Konsumen .....	35
F. Perjanjian Pengangkutan.....	37
G. Izin Penyelenggaraan Angkutan Umum .....	42

H. Tanggung Jawab Pengangkut .....	43
I. Prinsip Tanggung Jawab .....	44

### **BAB III DATA HASIL PENELITIAN**

A. Profil Perusahaan .....	49
B. Visi dan Misi Grab Car .....	53
C. Kode Etik Pengemudi Grab Car .....	53
D. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017.....	54
E. Kasus Posisi .....	56
F. Hasil Wawancara	
1. Bapak Dr. Amad Sudiro, S.H., M.H. sebagai Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara .....	57
2. Bapak Bambang Sumantri, M.B.A. sebagai Komisioner Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).....	62
3. Bapak Irvin Constatin sebagai Mitra Pengemudi Grab <i>Car</i> .....	68

### **BAB IV ANALISIS**

A. Tanggung jawab transportasi berbasis <i>online</i> terhadap konsumen yang menggunakan <i>driver</i> cadangan .....	71
B. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi berbasis <i>online</i> yang menggunakan <i>driver</i> cadangan.....	80

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	97

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	98
-----------------------------	----

**DAFTAR LAMPIRAN**