

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Kerangka Konseptual	8
E. Metode Penelitian	13
F. Sistematika Penulisan	16
BAB II: KERANGKA TEORETIS	18
A. Teori Perlindungan Hukum	18
1. Negara Hukum	18
2. Perlindungan Hukum	19
B. Perlindungan Hukum Konsumen	20
1. Konsumen	20
2. Pelaku Usaha	21
3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	22
4. Larangan dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha	24
C. Jasa Pengiriman Barang	29

1. Pengiriman Barang	29
2. Transportasi	31
BAB III: DESKRIPSI KASUS HILANGNYA BARANG DI PT JNE	35
A. Dasar Hukum Pengiriman Barang menurut Undang-Undang, Peraturan Perundang-undangan dan Peraturan Pelaksanaan Lainnya	35
B. Profil PT JNE sebagai Pelaku Usaha	44
C. Kasus Posisi	48
D. Data Hasil Wawancara	51
BAB IV: ANALISIS PERMASALAHAN	56
A. Perlindungan Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Pengiriman Barang Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Terkait	56
B. Tanggung Jawab PT JNE Terkait Hilangnya Paket Kiriman Akibat Kelalaian Dalam Proses Pengirimannya Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Terkait Lainnya	66
BAB V: PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	