

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR SINGKATAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
D. Kerangka Konseptual .....	10
E. Kerangka Teoritis .....	12
F. Metode Penelitian .....	15
BAB II    KERANGKA TEORITIS .....	20
A. Teori Kepastian Hukum .....	20
B. Teori Tanggung Jawab Hukum.....	24
C. Teori Perlindungan Konsumen .....	35
D. Hal dan Kewajiban .....	42
BAB III    DATA HASIL PENELITIAN .....	46
A. Pengertian GOJEK.....	46
B. Layanan <i>Go-Send</i> .....	46
C. Konsumen .....	47
1. Definisi .....	47

2. Tipe Konsumen .....	48
3. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	49
D. Data Hasil Wawancara .....	53
1. Pendapat Bapak Dr. Ariawan Gunadi, S.H., M.H. ....	53
2. Pendapat Bapak Muhammad Naufal Racfian Djamhur.....	57
BAB IV ANALISIS PERMASALAHAN .....	60
A. Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Layanan Go-send Atas Barang Yang Tidak Sampai Berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. ....	60
B. Tanggung Jawaban Driver Terhadap PT Gojek Yang Telah Melanggar Perjanjian Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Go-Send Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia.? .....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	71
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	74
LAMPIRAN	