

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan Skripsi.....	i
Halaman Pengesahan Ujian	ii
Halaman Pernyataan Keaslian	iii
Halaman Perbaikan Skripsi	iv
Halaman Matrix Perbaikan	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	x
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teori	7
2. Manfaat Praktis	8
E. Kerangka Pemikiran.....	8
F. Metode Penelitian.....	15
1. Metode Pendekatan.....	15
2. Spesifikasi Penelitian.....	16
3. Tahapan Penelitian.....	16
4. Teknik Pengumpulan Data.....	19
5. Analisis Data.....	20
G. Lokasi Penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian.....	22
1. Perlindungan hukum menurut para ahli	22
2. Pengertian konsumen	22
3. Pengertian Pelaku usaha	23

4. Pengertian Pengiriman barang	23
B. Asas dan tujuan perlindungan konsumen	26
C. Hak dan Kewajiban Pelaku usaha dan konsumen	28
D. Pertanggungjawaban.....	30
1. Prinsip-prinsip tanggung jawab	30
2. Pertanggungjawaban privat (Keperdataan)	34
3. Tanggung jawab pelaku usaha.....	35
E. Tata cara mengirim barang melalui PT. Jalur Nugraha ekakurir JNE	37
BAB III OBJEK PENELITIAN.....	
A. Gambaran Umum Perusahaan JNE	42
1. Sejarah Perusahaan JNE	42
2. Lokasi Penelitian	44
3. Tata cara pengiriman di Perusahaan JNE	45
4. Syarat standar pengiriman pada Perusahaan JNE	45
B. Tanggung jawab perusahaan JNE berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen	54
BAB IV PEMBAHASAN.....	
A. Faktor – Faktor yang dapat menimbulkan kerugian pada Konsumen Pengguna Jasa pengiriman Barang (JNE)	55
B. Ketentuan ganti rugi yang diberikan JNE cabang Purwakarta atas hilangnya barang milik konsumen di hubungkan dengan UU Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	60
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

HASIL WAWANCARA

DOKUMENTASI

RIWAYAT HIDUP



