

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
ABSTRAK	vi
DAFTAR SINGKATAN.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Kerangka Konseptual	8
E. Metode Penelitian	12
F. Sistematika penulisan	15
BAB II KERANGKA TEORETIS	
A. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	17
1. Teori Perlindungan Konsumen	17
2. Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen	19
3. Tujuan Perlindungan Konsumen	20
4. Pengertian Konsumen	22
5. Hak dan kewajiban Konsumen	22
6. Hak dan Kewajiban Pelaku usaha	23
7. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha	25

B. Tanggung Jawab Secara Umum dalam Hukum Perdata dan Hukum Perlindungan Konsumen	27
1. Teori Pertanggungjawaban	27
2. Prinsip Pertanggungjawaban dalam KUHPPerdata	27
C. Tanggung jawab dalam perlindungan Konsumen	32
1. <i>Product Liability</i>	32
2. <i>Profesional Liability</i>	41
D. Tanggung Jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen	43
E. Teori Perlindungan Hukum	44
1. Terkait dengan perlindungan Hukum Secara Umum	44
2. Teori Perlindungan Hukum Menurut Perlindungan Konsumen	45

BAB III HASIL PENELITIAN

A. Ketentuan Layanan Bagi Pengguna GrabTaxi Indonesia	47
B. Kronologis Kejadian	52
C. Hasil Wawancara dengan Konsumen	60

BAB IV ANALISIS

A. Perlindungan Hukum Preventif Menurut Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku	64
1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 PM Tahun 2016 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 PM Tahun 2017	64

2. Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan	69
3. Peraturan Internal Grab yang berlawanan dengan Undang Undang Perlindungan Konsumen	73
4. Peraturan Internal Grab yang berlawanan dengan Undang- Undang Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Termasuk dalam Klausula Eksonerasi.....	74
B. Perlindungan Hukum Represif Menurut Peraturan Per Undang- Undangan yang Berlaku	84
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	