

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------|------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|------------------------------------|-----------|
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Kegunaan Penelitian | 8 |
| E. Kerangka Pemikiran | 9 |
| F. Metode Penelitian | 21 |
| G. Sistematika Penulisan | 25 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JASA PENGIRIMAN BARANG MENURUT KUH PERDATA DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

| | |
|--|-----------|
| A. Perjanjian Pada Umumnya | 27 |
| 1. Pengertian Perjanjian dan Syarat Sah Perjanjian | 27 |
| 2. Asas-Asas Umum Perjanjian | 28 |
| 3. Perjanjian Menurut Bentuknya | 31 |
| 4. Akibat Perjanjian | 32 |

| | |
|--|-----------|
| 5. Keadaan Memaksa (<i>Force Majeure</i>) | 33 |
| 6. Hapusnya Perjanjian | 35 |
| B. Perjanjian Jasa Pengiriman Barang sebagai Perjanjian Pemborongan | |
| Pekerjaan | 35 |
| 1. Pengertian Perjanjian Pemborongan Pekerja | 35 |
| 2. Para Pihak dalam Perjanjian Pemborongan Pekerja..... | 36 |
| 3. Hak dan Kewajiban Pengangkut Jasa Pengiriman Barang sebagai Perjanjian Pemborongan Pekerja | 37 |
| 4. Bentuk Perjanjian Baku dalam Jasa Pengiriman Barang sebagai Perjanjian Pemborongan Pekerja..... | 38 |
| 5. Unsur Pengangkut dalam Perjanjian Pemborongan Pekerja | 40 |
| C. Hukum Perlindungan Konsumen | 43 |
| 1. Definisi Konsumen dan Pelaku Usaha | 43 |
| 2. Hak dan Kewajiban Konsumen | 44 |
| 3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha | 45 |
| 4. Ganti Rugi | 46 |
| 5. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku dalam Perjanjian Baku | 48 |
| D. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab pada Umumnya | 50 |
| 1. Tanggung Jawab Mutlak (<i>Strict Liability</i>)..... | 50 |
| 2. Praduga Selalu Bertanggung Jawab (<i>Presumption of Liability</i>) | 51 |
| 3. Tanggung Jawab berdasarkan Kesalahan (<i>Liability Basen on Fault</i>) .. | 52 |
| 4. Pembatasan Tanggung Jawab (<i>Limitation of Liability</i>)..... | 53 |

| | |
|--|----|
| 5. Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (Presumption of Non Liability)..... | 54 |
|--|----|

**BAB III PERLINDUNGAN KONSUMEN PT. JNE DALAM PERJANJIAN
PENGIRIMAN BARANG**

| | |
|--|----|
| A. Klausula Baku dalam Resi Pengiriman Barang yang terkait dengan Hak Konsumen | 55 |
| 1. Resi Pengiriman | 55 |
| a. Hak Atas Kenyamanan | 55 |
| b. Hak Atas Keamanan & Keselamatan | 56 |
| c. Hak Atas Ganti Rugi & Klaim | 58 |
| B. Pencantuman Klausula Baku yang dilarang pada Perjanjian Pengiriman Barang | 60 |
| C. Praktik Mengajukan Klaim Ganti Rugi di Perusahaan Jasa Pengiriman Barang PT. JNE | 63 |
| 1. Studi Kasus | 63 |
| 2. Tanggapan perusahaan jasa pengiriman barang PT. JNE terhadap klaim Sdr. M. Doni Hadiwijaya | 66 |

**BAB IV ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA
LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP HAK ATAS
INFORMASI DAN HAK ATAS KOMPENSASI GANTI RUGI**

| | |
|--|----|
| A. Analisis Hak Atas Informasi dan Hak Atas Keamanan, Kenyamanan, Keselamatan yang diatur dalam Perjanjian Baku antara Pihak JNE dengan Konsumen | 68 |
| B. Analisis Penerapan Pasal 18 UUPK diterapkan oleh PT. JNE dikaitkan dengan Hak Ganti Rugi bagi Konsumen | 73 |
| C. Analisis Pelaksanaan Klaim Ganti Rugi dilaksanakan oleh PT. JNE dikaitkan dengan Hak Atas Kenyamanan Konsumen | 80 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 85 |
| B. Saran | 86 |