

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
MOTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Maksud Penelitian.....	5
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	7
1.5 Kerangka Pemikiran	8
1.6 Metode Penelitian	15
1.7 Lokasi Penelitian	20
1.8 Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	23

2.1.1	Pengertian Perlindungan Konsumen	23
2.1.2	Azas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	24
2.2	Tinjauan Tentang Konsumen Dan Pelaku Usaha	27
2.2.1	Pengertian Konsumen.....	27
2.2.2	Hak Dan Kewajiban Konsumen	29
2.2.3	Pengertian Pelaku Usaha	31
2.2.4	Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha	33
2.3	Jasa Pengiriman Barang Sebagai Objek Perlindungan Konsumen	36
2.3.1	Pengertian Barang	36
2.3.2	Pengertian Jasa	37
2.3.3	Jasa Pengiriman Barang	39
2.4	Kedudukan PT Pos Indonesia (Persero) Sebagai Pelaku Usaha....	41
2.4.1	PT Pos Indonesia sebagai Pelaku Usaha dalam Layanan Jasa Pengiriman Barang	41
2.4.2	Kewajiban Hukum PT Pos Indonesia dalam Perlindungan Konsumen.....	43
2.5	Penyelesaian Sengketa Terhadap Hilangnya Barang Kiriman	44
2.5.1	Pengertian Penyelesaian Sengketa Konsumen	44
2.5.2	Penyelesaian Sengketa melalui Non Litigasi	45
2.5.3	Penyelesaian Sengketa melalui Litigasi	50
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		54
3.1	Hasil Penelitian	54

3.1.1	Gambaran Umum PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.....	54
3.1.2	Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pasal 4 Huruf H Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.....	59
3.1.3	Kendala-Kendala Dalam Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pasal 4 Huruf H Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.....	63
3.1.4	Upaya-Upaya Yang Dilakukan Dalam Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pasal 4 Huruf H Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.....	66
3.2	Pembahasan.....	68
3.2.1	Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pasal 4 Huruf H Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.....	68
3.2.2	Kendala-Kendala Dalam Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket	

Berdasarkan Pasal 4 Huruf H Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis	72
3.2.3 Upaya-Upaya Yang Dilakukan Dalam Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pasal 4 Huruf H Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.....	79
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	90
4.1 Kesimpulan	90
4.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	