

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Keaslian Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	11
1. Manfaat Teoritis.....	11
2. Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Tinjauan tentang Pelindungan Konsumen	14
1. Pengertian Pelindungan Konsumen.....	14
B. Teknologi CustomerAI oleh Twilio	17
1. Pengertian dan Sejarah <i>CustomerAI</i>	17
2. Cara Kerja teknologi <i>CustomerAI</i>	20
C. Tantangan dalam Penggunaan Data Pelanggan CustomerAI Twilio 22	
1. Tantangan dalam Penggunaan Data oleh Teknologi <i>CustomerAI</i>	22
2. Prinsip Pelindungan Konsumen dalam Penggunaan <i>CustomerAI</i>	24
D. Teori Tujuan Hukum	25
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29

B. Sifat Penelitian	30
C. Data dan Bahan Penelitian	30
D. Cara dan Alat Pengumpulan Data	32
E. Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Tantangan Penggunaan Teknologi <i>CustomerAI</i> oleh Twilio Ditinjau Dari Asas Manfaat, Asas Keadilan dan Asas Kepastian Hukum..	34
1. Tantangan Penggunaan <i>CustomerAI</i> untuk Memenuhi Asas Manfaat melalui Aspek Transparansi Informasi kepada Konsumen	37
2. Tantangan Penggunaan <i>CustomerAI</i> ditinjau dari Asas Keadilan melalui Kesetaraan Perlakuan terhadap Konsumen	49
3. Tantangan Penggunaan <i>CustomerAI</i> ditinjau dari Asas Kepastian Hukum melalui Aspek Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen.....	58
B. Penerapan Nilai Kemanfaatan Gustav Radbruch dalam Teknologi <i>CustomerAI</i> dari Prespektif Hukum Pelindungan Konsumen	65
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80