

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Keaslian Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum.....	13
B. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen.....	14
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	14
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	16
3. Pihak-Pihak yang terkait dalam Perlindungan Konsumen	18
a. Konsumen.....	18

1) Pengertian Konsumen	18
2) Hak Konsumen	20
3) Kewajiban Konsumen	22
b. Pelaku Usaha	23
1) Pengertian Pelaku Usaha	23
2) Hak Pelaku Usaha	25
3) Kewajiban Pelaku Usaha	25
4) Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha	27
c. Lembaga Perlindungan Konsumen	29
1) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)	29
2) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	30
3) Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)	30
4. Penyelesaian Sengketa Konsumen	31
a. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pengadilan	32
b. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan	33
C. Tinjauan Umum Tentang Transportasi atau Pengangkutan	38
D. Tinjauan Umum tentang Transportasi Umum	40
1. Pengertian Transportasi atau Angkutan Umum	40
2. Jenis Transportasi atau Angkutan Umum	41
3. Jenis Moda Transportasi atau Angkutan Umum	42
E. Tinjauan Umum tentang Pengguna Jasa dan Penumpang.....	44
F. Tinjauan Umum tentang Bus Batik Solo Trans (BST)	45

BAB III CARA PENELITIAN

A. Sifat Penelitian	48
B. Jenis Penelitian	48
1. Penelitian Kepustakaan	48
a. Data	48
b. Cara Pengumpulan Data	50
2. Penelitian Lapangan	50
a. Data	50
b. Lokasi Penelitian	51
c. Subyek Penelitian	51
d. Alat Pengumpulan Data	51
e. Cara Pengumpulan Data	52
C. Analisis Data	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum atas Hak Kenyamanan, Keselamatan, dan Keamanan Penumpang bus BST.....	54
1. Hasil Penelitian	54
2. Pembahasan	64
B. Upaya Hukum terhadap Pelanggaran Hak-Hak Penumpang bus BST sebagai Konsumen	83
1. Hasil Penelitian	83
2. Pembahasan	86

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	97