

## DAFTAR ISI

|                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>          | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>    | <b>ii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>      | <b>iii</b> |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>     | <b>iv</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>         | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>             | <b>ix</b>  |
| <b>INTISARI .....</b>               | <b>xii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                | <b>xii</b> |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b>        |            |
| A. Latar Belakang .....             | 1          |
| B. Rumusan Masalah .....            | 7          |
| C. Tujuan Penelitian .....          | 7          |
| D. Keaslian Penelitian .....        | 8          |
| E. Manfaat Penelitian .....         | 10         |
| <br><b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>  |            |
| A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian |            |
| 1. Pengertian Perjanjian .....      | 12         |
| 2. Asas-asas Perjanjian .....       | 14         |
| 3. Syarat Sahnya Perjanjian .....   | 22         |

|  |    |
|--|----|
| 4. Unsur-unsur Perjanjian .....                          | 25 |
| 5. Berakhirnya Perjanjian .....                          | 26 |
| B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Melakukan Jasa       |    |
| Pengertian Perjanjian Melakukan Jasa .....               | 27 |
| C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen           |    |
| 1. Pengertian Konsumen .....                             | 29 |
| 2. Pengertian Tentang Perlindungan Hukum Konsumen .....  | 30 |
| 3. Asas Perlindungan Konsumen .....                      | 31 |
| 4. Hak dan Kewajiban Konsumen .....                      | 32 |
| 5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....                  | 34 |
| 6. Larangan Bagi Pelaku Usaha .....                      | 36 |
| 7. Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....                     | 38 |
| 8. Prinsip Tanggung Jawab Perlindungan Konsumen .....    | 39 |
| D. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Baku                 |    |
| 1. Pengertian Perjanjian Baku .....                      | 42 |
| 2. Klausula Baku .....                                   | 43 |
| 3. Klausula Eksonerasi .....                             | 44 |
| 4. Ciri-ciri Perjanjian Baku .....                       | 45 |
| 5. Jenis-jenis Perjanjian Baku .....                     | 46 |
| E. Tinjauan Umum Tentang PT. Wahana Prestasi Logistik    |    |
| Gambaran Umum Tentang PT. Wahana Prestasi Logistik ..... | 48 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Sifat Penelitian .....                          | 51 |
| B. Jenis Penelitian .....                          | 51 |
| C. Jalannya Penelitian .....                       | 56 |
| D. Analisis Data .....                             | 57 |
| E. Hambatan Penelitian dan Cara Mengatasinya ..... | 58 |

#### **BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Pelaksanaan Perjanjian Baku Dalam Jasa Pengiriman Barang Antara PT. Wahana Prestasi Logistik Dengan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang.  |    |
| 1. Hasil Penelitian .....   | 59 |
| 2. Pembahasan .....   | 67 |
| B. Penyelesaian Sengketa Yang Ditempuh Oleh Pihak PT. Wahana Prestasi Logistik Dengan Konsumen Pada Pelaksanaan Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang Apabila Konsumen Dirugikan. |    |
| 1. Hasil Penelitian .....   | 72 |
| 2. Pembahasan .....   | 77 |

#### **BAB V PENUTUP**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 83 |
| B. Saran .....      | 84 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>87</b> |
|-----------------------------|-----------|

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| <b>LAMPIRAN .....</b> | <b>90</b> |
|-----------------------|-----------|