

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	i
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Kerangka Pemikiran.....	11
F. Metode Penelitian.....	21
1. Spesifikasi Penelitian	21
2. Metode Pendekatan	22
3. Tahap Penelitian	22
4. Teknik Pengumpulan Data	24
5. Alat Pengumpulan Data.....	25
6. Analisis Data	25
7. Lokasi Penelitian	26

**BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM
KONSUMEN DAN KLAUSULA EKSONERASI**

A. Tinjauan Umum Mengenai Hukum Perjanjian	27
1. Pengertian Hukum Perjanjian	27
2. Syarat Sahnya Perjanjian	30
3. Azas-Azas Hukum perjanjian	34
4. Hapusnya Perjanjian	38
B. Tinjauan Umum Mengenai Perjanjian Baku dan Klausula Eksonerasi	39
1. Pengertian Perjanjian Baku	39
2. Pengertian Klausula Eksonerasi	45
3. Berlakunya Perjanjian Baku dengan Klausula Eksonerasi	48
4. Larangan Pencantuman Klausula Eksonerasi dan Perjanjian Baku	50
C. Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Hukum Konsumen ..	52
1. Pengertian Perlindungan Hukum	52
2. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen	54
3. Pengertian Konsumen	56
4. Pengertian Pelaku Usaha	60
5. Hubungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha	63
6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	64

**BAB III GAMBARAN UMUM MENGENAI PATRA COMFORT
BANDUNG HOTEL DAN PENCANTUMAN KLAUSULA
EKSONERASI YANG DIGUNAKAN DALAM PRAKTIK
USAHANYA**

- A. Sejarah dan Profil Perusahaan 68
- B. Informasi Umum Mengenai Patra Comfort Bandung
Hotel 73
- C. Pencantuman Klausula Eksonerasi dalam Informasi Umum
Mengenai Hotel di Patra Comfort Bandung Hotel 78

**BAB IV ANALISIS TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP KONSUMEN ATAS PENCANTUMAN
KLAUSULA EKSONERASI OLEH PERUSAHAAN
PERHOTELAN DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

- A. Pencantuman Klausula Eksonerasi Yang dituangkan dalam
Informasi Umum Mengenai Hotel Ditinjau dari Undang-Undang
Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 82
- B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pencantuman
Klausula Eksonerasi Oleh Perusahaan Perhotelan 88

C. Upaya Penyelesaian yang Dapat Dilakukan Konsumen Atas Kerugian Yang Diterima Akibat Pencantuman Klausula Eksonerasi oleh Perusahaan Perhotelan	96
---	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	107
B. Saran	109

DAFTAR PUSTAKA	112
-----------------------------	------------

LAMPIRAN