

**IMPLEMENTASI KETENTUAN KLAUSULA BAKU PADA USAHA
RITEL DI KABUPATEN JEMBER BERDASARKAN PASAL 18 AYAT (1)
HURUF b UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Riska Fatmala Dewi

(Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah
Jember)

e-mail : Riskafatmaladewi@gmail.com

Sulistio Adiwinarso S.H.,M.H

(Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah
Jember)

ABSTRAK

Hukum perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Tujuan penelitian ini adalah : 1). Untuk mengetahui apakah pencantuman klausula baku pada usaha ritel di Jember telah sesuai dengan pasal 18 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 2). Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas pencantuman klausula baku yang dilakukan oleh usaha ritel di Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah hukum sosiologis, dan sumber data yang digunakan ialah sumber data Primer sebagai data utama. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa : Pencantuman klausula baku yang dilakukan oleh pelaku usaha ritel di Kabupaten Jember ternyata tidak sesuai dengan ketentuan dalam pasal 18 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini dikarenakan pelaku usaha tidak ingin mengalami kerugian dan agar konsumen tidak

berbuat curang ketika membeli barang dan/atau jasa. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas pencantuman klausula baku yang dilakukan oleh pelaku usaha ritel di Kabupaten Jember kurang berjalan dengan lancar karena tidak adanya BPSK di Kabupaten Jember.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Klausula Baku, Usaha Ritel

PENDAHULUAN

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban dalam aturan-aturan tersebut, tidak hanya memiliki hak dan kewajiban tetapi pelaku usaha juga mempunyai tanggung jawab terhadap hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi dan merugikan konsumen. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta system kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain, dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai. Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan.¹ Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain. Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin pelaku usaha dapat terjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya, konsumen kebutuhannya sangat bergantung pada hasil produksi produsen.

¹ Celina Tri Siwi Kristiyani, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Sinar Grafika, Jakarta, Tahun 2008, Hlm.1.

Salah satu wujud yang dapat merugikan konsumen yaitu adanya perjanjian standar atau sering disebut Klausula baku. Ketentuan klausula baku ini sering digunakan oleh ritel pada nota pembayaran dengan kalimat **“Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan/ditukar kembali”**. Berdasarkan pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Secara umum, ketentuan pencantuman klausula baku seperti ini tidak boleh dilakukan oleh pengusaha ritel karena ketentuan ini telah diatur dalam pasal 18 ayat (1) huruf b yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen”.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan penelitian hukum sosiologis yaitu penelitian berupa studi-studi empiris untuk menemukan teori-teori mengenai proses terjadinya dan mengenai proses bekerjanya hukum di dalam masyarakat. Tujuan Penulis menggunakan metodologi penelitian Hukum Sosiologi ini yaitu berusaha menyelidiki sejauh mana kaidah-kaidah hukum tersebut dipatuhi masyarakat, serta mempertanyakan mengapa suatu peraturan itu ada, dan pengaruh apa yang terjadi karena adanya suatu peraturan terhadap gejala-gejala masyarakat lainnya, untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan

terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.

JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian Deskriptif. Dari hasil menggunakan jenis penelitian deskriptif, maka penulis mampu mengetahui dan menggambarkan apakah penerapan pasal 18 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kabupaten Jember telah berjalan dengan efektif atau justru sebaliknya.

SUMBER DATA

Berdasarkan metode pendekatan yang dipilih yaitu metode penelitian hukum sosiologis maka penulis menggunakan sumber data primer sebagai data utama dan data sekunder sebagai data pendukung. Karena penulis memerlukan data secara langsung oleh karena itu bahan hukum primer sangat diperlukan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari penelitian di lapangan yaitu BPSK, UPT Perlindungan Konsumen, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jember, Polres Jember, Golden Market, Roxy Square, dan Senyum Media.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan dengan cara membaca, mengutip dan menelaah peraturan perundang-undangan, dokumen, buku, kamus, dan literatur lain yang akan dibahas, yang terdiri dari :
 - a. Bahan Hukum Primer, yaitu asas-asas hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan. Bahan-bahan tersebut adalah :
 1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer;

- c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi, petunjuk, maupun penjelasan tentang badan hukum sekunder, antara lain berupa :
1. Buku literatur, buku-buku dan makalah yang menunjang dalam penulisan skripsi ini;
 2. Hasil Karya Ilmiah sarjana-sarjana Hukum terdahulu;
 3. Kamus;
 4. Internet; dan
 5. Pendapat-pendapat.

TEKNIK PENGAMBILAN DATA

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara observasi dan wawancara secara langsung, karena penulis membutuhkan informasi dari berbagai pihak untuk dapat mengetahui alasan ritel mencantumkan klausula baku pada setiap nota pembayarannya, dan penulis juga memerlukan data bagaimana penerapan Pasal 18 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada usaha ritel di Kabupaten Jember.

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti umum untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelaku usaha ritel di Kabupaten Jember. Karena populasi jumlahnya banyak, maka tidak memungkinkan apabila dilakukan penelitian terhadap semua populasi. Akan tetapi, cukup diambil sebagian saja secara *purposive sampling* untuk diteliti sebagai sampel yang memberikan gambaran tentang objek penelitian secara tepat dan benar. Metode penarikan sampel yang digunakan bersifat

purposive sampling yaitu dengan memilih informasi yang dianggap tahu dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data. Yang kemudian dilakukan penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.² Pertimbangan sampel yang digunakan dalam penelitian ini responden penelitian meliputi pengusaha ritel di Kabupaten Jember, BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagai pengawas atas pencantuman klausula baku yang melanggar peraturan perundang-undangan, UPT Perlindungan Konsumen, serta konsumen yang menjadi korban atas pencantuman klausula baku yang melanggar peraturan perundang-undangan. Setelah semua data terkumpul dengan benar, kemudian dilakukan pengolahan sumber data dan selanjutnya dapat disimpulkan agar diperoleh gambaran secara jelas.

TEKNIK ANALISIS DATA

Dari bahan hukum yang telah diambil oleh penulis, maka penulis menggunakan analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah cara memperoleh gambaran singkat tentang suatu permasalahan dengan tidak didasarkan pada angka-angka melainkan berdasarkan Undang-Undang yang berlaku dan dihubungkan dengan data-data yang ada serta kenyataan yang terjadi di masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka yang digunakan adalah tentang 1). Pengertian Implementasi, 2). Pengertian Klausula Baku, 3). Pengertian Ritel, 4). Pengertian dan Tujuan Perlindungan Konsumen, 5). Pengertian Pelaku Usaha, 6). Pengertian Konsumen, 7). Pengertian Klausula Eksonerasi, 8). Pengertian Perlindungan Hukum, 9). Asas-Asas Perlindungan Konsumen, 10). Penafsiran Hukum (Interpretasi Hukum), Penafsiran hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah penafsiran gramatikal karena ketentuan Klausula Baku tidak dapat diartikan menggunakan penafsiran yang lainnya. 11). Pengertian BPSK dan Tugas wewenang BPSK.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, Tahun 2004.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Ketentuan Pencantuman Klausula Baku diatur dalam pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan dalam pasal 18 UU Perlindungan Konsumen ini mengatur tentang larangan-larangan pencantuman klausula baku yang dilakukan oleh pelaku usaha. Salah satu ketentuan pencantuman klausula baku yang dilarang yaitu terdapat dalam pasal 18 ayat (1) huruf b UU Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila : Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen”.

Namun pada kenyataannya, sebagian besar pelaku usaha Ritel di Kabupaten Jember dalam setiap struk pembayarannya selalu mencantumkan kalimat yang menyatakan bahwa **“Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan/ditukar kembali”**. Kalimat tersebut merupakan pencantuman klausula baku yang dilarang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 18 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah jelas mengatur larangan pencantuman klausula baku yang semacam itu. Ketentuan pencantuman klausula baku semacam itu merupakan ketentuan yang dapat merugikan konsumen, dikatakan merugikan konsumen karena pencantuman klausula baku yang menyatakan **“Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan/ditukar kembali”** merupakan ketentuan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dan wajib di patuhi oleh konsumen. Pada dasarnya, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi atas kerusakan barang yang diakibatkan oleh pelaku usaha itu sendiri. Namun, pelaku usaha ritel di Kabupaten Jember yang mencantumkan klausula baku seperti itu terkadang tidak mau memberikan ganti rugi kepada konsumen dengan alasan bahwa konsumen harus mematuhi dan tunduk pada ketentuan klausula baku yang telah dicantumkan dalam struk pembayaran tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari beberapa ritel di Kabupaten Jember, alasan pelaku usaha mencantumkan klausula baku tersebut

yaitu karena pihak pelaku usaha tidak mau menanggung kerugian apabila terjadi kerusakan terhadap barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan yang dibeli oleh konsumen, dan menurut pelaku usaha ritel di Kabupaten Jember dengan mencantumkan klausula baku tersebut maka pelaku usaha dapat mencegah konsumen untuk berbuat curang dalam membeli barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha tersebut. Salah satu pelaku usaha ritel di Kabupaten Jember menyatakan bahwa apabila ada kerusakan terhadap barang dan/atau jasa yang diakibatkan karena pelaku usaha sendiri, maka pihak pelaku usaha tidak langsung bertanggung jawab dan mengganti kerugian yang di alami oleh konsumen, karena pelaku usaha khawatir konsumenlah yang berbuat kecurangan. Jika ditinjau dari aspek peraturan perundang-undangan, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kerusakan atau cacat barang yang memang diakibatkan oleh pelaku usaha itu sendiri, dan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi ganti rugi tersebut.

Itu artinya, pelaku usaha dalam mencantumkan klausula baku tersebut tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang tercantum dalam pasal 18 ayat (1) khususnya huruf b yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila : menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen”. Sudah jelas Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang ketentuan klausula baku yang semacam itu, bahkan apabila pelaku usaha tetap melanggar ketentuan yang ada dalam pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dipidana sesuai dengan aturan dalam pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah)”. Dapat ditelaah dari hasil penelitian tersebut, pelaku usaha ternyata tidak memahami

makna dari ketentuan klausula baku yang sesuai dengan ketentuan dalam pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam hal ini, yang memiliki tugas untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku ialah BPSK, dalam UUPK telah diatur mengenai tugas dan wewenang BPSK. Terkait tugas BPSK dalam melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku tercantum dalam pasal 52 huruf c yang menyatakan “Tugas dan wewenang BPSK meliputi : melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku”. Dengan demikian, apabila yang memiliki tugas dan wewenang dalam pengawasan pencantuman klausula baku hanya dibebankan kepada BPSK, maka dalam hal ini BPSK kekurangan personil untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Sehingga pengawasan yang dilakukan oleh BPSK tidak berjalan dengan lancar. BPSK Banyuwangi menegaskan bahwa akan dilakukan tindakan apabila ada pengaduan dari konsumen. Jika demikian, dapat disimpulkan bahwa BPSK hanya melakukan tindakan represif, dan tindakan preventif tidak terlaksana dengan baik. Sehingga pelaku usaha tetap saja mencantumkan klausula baku yang sebagian besar merugikan konsumen. Seharusnya dalam hal ini BPSK tidak hanya menunggu konsumen melakukan pengaduan, tetapi BPSK harus menindaklanjuti hal tersebut agar pelaku usaha dalam mencantumkan klausula baku pada usahanya dapat sesuai dengan pasal 18 ayat (1) UUPK dan tidak melanggar esensial dari ketentuan pasal 18 ayat (1) tersebut. Apabila telah ada tindakan preventif dari BPSK, maka tidak menutup kemungkinan pelaku usaha tersebut tidak lagi mencantumkan klausula baku yang melanggar ketentuan dalam pasal 18 ayat (1), terutama dalam huruf b yang menyatakan “**Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan/ditukar kembali**”.

Perlindungan hukum terhadap konsumen atas pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen di Kabupaten Jember sendiri belum begitu terlaksanakan, hal ini dikarenakan Jember tidak memiliki BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sehingga menyulitkan konsumen untuk melakukan pengaduan apabila pelaku usaha melanggar hak-hak konsumen. Seharusnya, perlindungan hukum terhadap konsumen harus benar-benar

berdasarkan kepastian hukum. Perlindungan hukum bagi konsumen di Kabupaten Jember masih kurang bisa dirasakan oleh masyarakat selaku konsumen. Maraknya pelaku usaha yang melanggar ketentuan pencantuman klausula baku mengakibatkan lemahnya kedudukan konsumen, sehingga hak-hak konsumen tidak begitu terealisasi. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa, BPSK merupakan lembaga lembaga peradilan konsumen di Daerah Tingkat II seluruh Indonesia yang tugas utamanya adalah memberikan perlindungan kepada konsumen sekaligus menangani penyelesaian sengketa di luar lembaga peradilan umum.

Dari hasil penelitian yang di dapat, terbukti bahwa penegakan hukum pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Kabupaten Jember tidak begitu efektif. Aparatur penegak hukum di Kabupaten Jember pun seolah tidak berpihak kepada konsumen yang hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha. Padahal jelas, pembentukan dan penegakan hukum harus sesuai dengan nilai-nilai keadilan. Apabila dalam peraturan perundang-undangan telah diatur mengenai sanksi atas pelanggaran peraturan tersebut, maka aparaturnya memiliki kewajiban untuk memberikan tindakan. Karena ciri-ciri hukum yaitu (a) Adanya perintah dan/atau larangan; (b) Perintah dan/atau larangan itu harus patuh dan ditaati setiap orang. Itu berarti, setiap pelaku usaha yang telah melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus dapat ditindaklanjuti. Apabila aparaturnya dan lembaga-lembaga perlindungan konsumen terkait dapat menegakkan hukum secara baik dan efektif, maka pengimplementasian Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat berjalan dengan baik, khususnya pada pencantuman klausula baku yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mana hal tersebut dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dilarang disertai dengan sanksi pidana apabila pelaku usaha tetap melanggar.

KESIMPULAN

Pencantuman klausula baku yang dilakukan oleh pelaku usaha ritel di Kabupaten Jember ternyata tidak sesuai dengan ketentuan dalam pasal 18 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini dikarenakan pelaku usaha tidak ingin mengalami kerugian dan agar

konsumen tidak berbuat curang ketika membeli barang dan/atau jasa. Beberapa pelaku usaha juga tidak memahami makna klausula baku dan tidak memahami larangan-larangan pencantuman klausula baku yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun, sejauh ini tidak ada tindakan nyata dari instansi atau pihak-pihak terkait atas pencantuman klausula baku yang dilanggar oleh pelaku usaha. Sehingga pelaku usaha tidak tetap mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas pencantuman klausula baku yang dilakukan oleh pelaku usaha ritel di Kabupaten Jember kurang berjalan dengan lancar. Sebenarnya, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen telah diatur mengenai tujuan dari perlindungan konsumen yang tercantum dalam pasal 3 UUPK. Jika ditelaah dalam UUPK, perlindungan hukum bagi konsumen telah ada instansi atau lembaga-lembaga konsumen yang menangani dan menjadi tempat untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan atas pencantuman klausula baku yang dilarang dalam UUPK. Namun, adanya instansi atau lembaga-lembaga perlindungan konsumen tidak cukup membantu konsumen dalam memenuhi dan memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen. Salah satu hal yang menyebabkan perlindungan hukum bagi konsumen tidak berjalan dengan efektif yaitu tidak adanya BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) di Kabupaten Jember, sehingga menyulitkan konsumen untuk melakukan pengaduan apabila hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha. Akan tetapi, dengan adanya BPSK ini dapat menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, walaupun BPSK tidak disetiap kota ada. Namun, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada BPSK yang telah tersebar di seluruh Indonesia, karena BPSK melayani pengaduan dari seluruh konsumen Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul R.Saliman, Hermansyah dan Ahmad Jalis, 2005, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan: teori dan contoh kasus*, Jakarta: Kencana.
- A.Z Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media.

- Dr. Adi, Susanto Nugroho, SH.,MH, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Implementasinya*, Jakarta: Kencana Prenada.
- Dr. Ibrahim, Johnny, SH., M.Hum, 2006, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Prof. Dr. H. Ali, Zainuddin, M.A, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Rosmawati, SH.,MH, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: PrenadaMedia Group.
- Sunggono, Bambang, SH.,MH, 1998, *Metodologi Penelitian Hukum (Suatu Pengantar)*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Shofie, Yusuf, SH.,MH, 2008, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti.
- Tri, Celina Siwi Kristiyanti, SH.,MH, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Wahyudi Kumorotomo, 2008, *Etika Administrasi Negara*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.