

**ANALISIS YURIDIS  
TUGAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
DALAM MENGAWASI PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU  
MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(UU NO. 8 Tahun 1999)**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Hukum / Komprehensif**

**Oleh:**

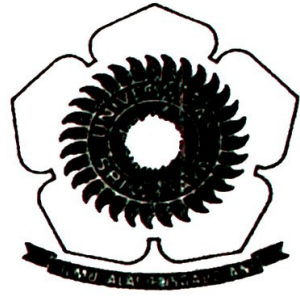
**Jekson Firdaus Sitorus  
02033100149**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
INDERALAYA  
2008**

2-080736  
2008



**ANALISIS YURIDIS  
TUGAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
DALAM MENGAWASI PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU  
MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(UU NO. 8 Tahun 1999)**



K 17392  
17774

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Hukum / Komprehensif**

**Oleh:**

**Jekson Firdaus Sitorus  
02033100149**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
INDERALAYA  
2008**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Jekson F.S  
Nim : 02033100149  
Program studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Study Hukum Bisnis  
Judul Skripsi : ANALISIS YURIDIS TUGAS BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
DALAM MENGAWASI PENCANTUMAN  
KLAUSULA BAKU MENURUT UNDANG-  
UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(UU No. 8 Tahun 1999)

Inderalaya, Mei 2008

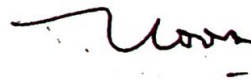
Disetujui oleh :

Pembimbing Utama



Annalisa Y. SH. M.Hum  
NIP. 131677954

Pembimbing Pembantu



Arfianna Novera SH.M.Hum  
NIP. 131789519

**Telah diuji dan lulus pada :**

**Hari** : Kamis

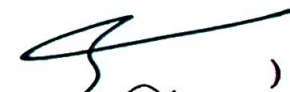


**Tanggal** : 15 Mei 2008

**Nama** : Jekson Firdaus Sitorus

**Nomor Induk Mahasiswa** : 02033100149

**Program Kekhususan** : Studi Hukum dan Bisnis

**Tim Penguji** :

1. **Ketua** : H. Albar Subari Sentosa, SU. (  )
2. **Sekretaris** : H. Zulkarnain Ibrahim, M. Hum. (  )
3. **Anggota** : Abdullah Tulip, M. Hum. (  )



**Inderalaya, Mei 2008**

**Mengetahui**

**Dekan**



**H.M. Rasyid Ariman, S.H, M.H**

**Nip. 130 604 256**

## **MOTTO :**

*"Ketika aku berpikir: "kakiku goyang," maka kasih setia-Mu, ya TUHAN, menyokong aku. Apabila bertambah banyak "pikiran dalam batinku," penghiburan-Mu menyenangkan jiwaku." (Mazmur 94 : 18 - 19)*

*"Banyak kegagalan, penderitaan dan kepedihan mungkin akan menghampirimu, Namun bayang-bayang ketakutan malam hari akan mencair dengan datangnya pagi yang memberi kesegaran dan rasakanlah kebahagiaan yang akan menghampirimu....."*

**Skripsi ini kupersembahkan buat:**

- ⊕ **My Lord Jesus Christ**
- ⊕ **Bapak dan Mama tercinta**
- ⊕ **Abang, Kakak & Adikku yang terkasih**
- ⊕ **Jhonris Simangunsong +**
- ⊕ **Buat almamaterku...**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia dan penyertaannya, penulis beroleh hikmat untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul : **Analisis Yuridis Tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Mengawasi Pencantuman Klausula Baku Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999)**. Adapun tujuan utama dari penulisan skripsi ini adalah guna melengkapi tugas akhir dalam pemenuhan syarat menyelesaikan program studi Ilmu Hukum (S1) dan mencapai gelar Sarjana Hukum.

Manusia adalah makhluk ciptaan Tuhan yang paling sempurna, namun satu sama lain berbeda keterbatasan dan kelebihannya. Penulis juga tidak terlepas dari hal tersebut, dan menyadari tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik.

Bersamaan dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

Bapak Rasyid Ariman, SH. M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;

Ibu Sri Turatmiah, S.H. M. Hum. selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Ibu Arfianna Novera, S.H. M. Hum. selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, dan juga Pembimbing Pembantu, yang telah sabar memberikan bimbingan dan saran selama proses penyelesaian skripsi ini;

Bapak Ahmaturrahman, S.H. selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;

Bapak Dr. Jhoni Emirjon, S.H, M.H selaku Ketua Bagian Keperdataan.

Ibu Annalisa Y. S.H, M.Hum selaku Pembimbing Utama, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih banyak ya bu..

Bapak Syarifudin Pettanase, S.H, M.H selaku Penasehat Akademik yang telah membantu saya selama kuliah.

Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah mendidik, membagikan ilmu dan pengalamannya selama saya kuliah.

Seluruh staf dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Bapak Sutikno selaku Kepala Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Palembang yang telah bersedia memberikan informasi yang mendukung dalam penyelesaian skripsi ini;

Inderalaya, Mei 2008

Penulis,

**Jekson Firdaus Sitorus**

## LEMBAR DEDIKASI

Segala usaha dan perjuanganku selama ini tidaklah cukup tanpa iringan dan doa dari orang-orang terdekatku, kepada Bapak dan Mama tercinta, semoga skripsi ini menjadi bukti awal dan pertanda dimulainya perjuangan hidupku. Terimakasih atas segala doa, motivasi, kasih sayang, dan pengorbanan yang telah dicurahkan sepanjang hidupku ini. Ribuan terima kasih dariku tidak akan pernah cukup membalas curahan cinta dan kasih sayang yang Bapak dan Mama berikan kepadaku selama ini.

Buat abang saya Antonius dan Robertus, terima kasih buat setiap doa dan motivasi yang telah dicurahkan maupun dukungan materi yang telah abang berikan.

Buat kakak saya Martina dan Adek saya Emiliana yang saya banggakan, terimakasih buat doa dan dukungan semangatnya selama ini.

Buat sahabatku Alm. Jhonris Simangunsong, walaupun kau telah tiada di dunia ini namun kau akan tetap selalu menjadi sahabat terbaikku dan akan selalu kuingat sepanjang hidupku.

Buat teman-teman seperjuangan yang telah lebih dahulu menyelesaikan perkuliahan di bumi Inderalaya tercinta ini, Tompunk, Grace itoku, Ana lovely sista, Icha, Yosephin, Mince, Mey, Stevi, Elis dan Wandes terimakasih buat setiap kebersamaan, kenangan, canda tawa, masukan dan dukungannya selama ini. Aku sayang kalian.

Buat teman-teman seperjuangan yang lain Ganda, Boy M, Ridwan, Andre, Janto, Angga, Ucok, Rio Sembiring, Evry, dan Olfy terimakasih buat semua-semuanya. Tetap semangat, selesaikan perjuangan kita. Sukses buat kalian.

Buat Marlin, rekan jalan dalam perjuangan, terimakasih buat semua bantuannya. Sukses selalu menyertai langkah mu.



Buat lae Edwin, rekan seperjuangan, terimakasih buat doa, segala bantuannya terutama *pilu* dan kebersamaan. Tetap semangat lae kejar targetmu, biar cepat kita kumpul diluar Inderalaya.

Buat ating di kampus yang tidak dapat disebut satu per-satu, Eep, Lidya, Beynon, Vincen, Erwin, Torang, Friska, dan Sari. Terimakasih buat kebersamaannya.

Buat Keluarga Besar Sitorus Inderalaya yang tidak dapat disebut satu per-satu, buat Lovina, Turang Rina, dan Neli terimakasih buat semua doa, kebersamaan, dan dukungannya.

Buat Stasi Mahasiswa St. Justinus, terimakasih buat dukungan doa, pelayanan dan kebersamaannya.

Buat Keluarga Besar Komperta B.3, Boy M, Abdi, Rio, Andre, Billi, Tien, Petrus, Iva, Santi, Intan, Neli, Tata, Marta, Nita, Martina, Maria, Marlin, Yohana, Pardo dan Lasra. Terimakasih buat kebersamaan, suka dan duka yang telah kita lalui selama ini.

Buat Keluarga Besar Komperta Inderalaya, Rona, Santa, Mariana P, Mariana T, Lidya, Eva, Renita, Doris, Sarah, Riris, Risma, Andrew, Hansen, Payan, Emi, dan Wista. Terimakasih buat kebersamaan, doa dan segala bantuan yang telah kalian berikan.

Buat semua pihak yang telah mendukung selesainya skripsi ini, yang tidak tersebut satu per-satu, terimakasih banyak.

***God Bless...***

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR DEDIKASI .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix

### I. BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
F. Metode Penelitian.....	6

### II. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Klausula Baku .....	8
1. Pengertian Umum.....	8
2. Klausul Eksenorasi dan Klausul Eksepsi.....	11



3. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku .....	14
B. Konsumen dan Pelaku Usaha.....	15
1. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha.....	15
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	19
3. Hak dan Kewajiban serta Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	22
C. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	26
1. Melalui Pengadilan ( <i>litigasi</i> ) .....	27
2. Tanpa Melalui Pengadilan ( <i>non litigasi</i> ).....	29
D. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	31
1. Pengertian BPSK.....	31
2. Pengertian Sengketa konsumen.....	32
3. Tugas dan Wewenang BPSK .....	34

**III. BAB III TUGAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
DALAM MENGAWASI PENCANTUMAN KLAUSULA BAKUMENURUT  
UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(UU No. 8 Tahun 1999)**

A. Tugas dan wewenang BPSK dalam mengawasi pencantuman klausula baku.....	36
B. Kendala dalam pelaksanaan tugas dan wewenang .....	40
C. Perlindungan hukum terhadap konsumen dengan adanya pencantuman klausula baku.....	45

**IV. BAB IV PENUTUP**

1. Kesimpulan .....	54
2. Saran.....	54

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## **BAB. I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perlindungan konsumen sudah merupakan hal yang sering didengar dalam dunia hukum Indonesia. Seiring dengan proses globalisasi ekonomi yang sedang berlangsung, akan memperluas ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa baik dalam lingkungan nasional maupun internasional.

Banyak arus keluar masuk barang dan/atau jasa tersebut tentunya akan memberikan banyak kemudahan dan manfaat bagi konsumen. Konsumen mempunyai kebebasan untuk memilih barang dan/atau jasa tersebut, namun disisi lain konsumen juga akan menjadi sasaran aktifitas bisnis para pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya<sup>1</sup>. Karena itu, diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dari pemerintah dan seluruh anggota masyarakat dalam memanfaatkan era globalisasi ekonomi ini agar terjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperoleh dipasaran.

Masalah perlindungan konsumen inilah yang menjadi perhatian dari Sudaryatmo. Ia melihat bahwa begitu pelik dan beraneka ragamnya urusan perlindungan konsumen di Indonesia ini. Ia mengemukakan bahwa konsumen tidak hanya dihadapkan pada keadaan untuk memilih barang dan/atau jasa yang terbaik bagi dirinya, melainkan juga dihadapkan pada keadaan dimana ia tidak dapat

---

<sup>1</sup> Husni Syahwali dan Neni Sri Irmayati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 5

hanya dihadapkan pada keadaan untuk memilih barang dan/atau jasa yang terbaik bagi dirinya, melainkan juga dihadapkan pada keadaan dimana ia tidak dapat melakukan pilihan tersebut, karena begitu besarnya kekuasaan yang ada pada pelaku usaha dengan adanya hak pembuatan perjanjian baku<sup>2</sup>.

Contoh lain yang dapat ditemui dalam kehidupan ekonomi yang merugikan kepentingan pihak konsumen adalah bahwa pada kenyataannya para pelaku usaha banyak sekali yang berlindung dibalik perjanjian baku (klausula baku) yang ditandatangani oleh kedua belah pihak (antara konsumen dan pelaku usaha)<sup>3</sup>.

Perjanjian baku adalah perjanjian yang 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. Ironisnya selain mencantumkan perjanjian baku (klausula baku), para pelaku usaha juga meletakkan perjanjian baku tersebut ditempat yang sulit dilihat secara kasat mata oleh konsumen dan ditulis dengan menggunakan tulisan kecil.

Padahal dengan adanya perjanjian baku (klausula baku) ini, paling tidak memberikan hak yang lebih sedikit bagi konsumen dan memberikan hak yang lebih banyak kepada pelaku usaha. Dikatakan demikian karena dalam perjanjian baku (klausula baku) tersebut tidak dapat dan tidak mungkin lagi adanya tawar menawar

---

<sup>2</sup> Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996, hlm.4

<sup>3</sup> Gunawan Widjajadan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm.1

atau negosiasi yang dapat diajukan oleh salah satu pihak, yang cenderung merugikan pihak yang kurang dominan, dalam hal ini konsumen<sup>4</sup>.

Adanya perjanjian baku oleh pelaku usaha ini memiliki kemungkinan timbulnya pertentangan dengan apa yang diatur oleh pasal 1338 KUHPerdara yang dikenal dengan "*asas kebebasan berkontrak*". Asas kebebasan berkontrak itu selain mengatur tentang adanya kebebasan dari kedua belah pihak untuk membuat suatu perjanjian yang berisi apa saja sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak, juga mengatur adanya keseimbangan hak dari kedua belah pihak<sup>5</sup>.

Kecurangan-kecurangan dalam pencantuman perjanjian baku (klausula baku) seperti yang telah diuraikan tersebut yang dilakukan oleh pelaku usaha inilah merupakan salah satu bagian yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 18 yang isinya menyebutkan larangan-larangan terhadap pelaku usaha dalam mencantumkan klausula baku.

Pemberlakuan Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) ini, memberi harapan bahwa harkat dan martabat serta hak-hak dari konsumen dapat dilindungi. Selain itu juga dengan telah diberlakukannya Undang-undang ini pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen melalui BPSK. Salah satu tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Pasal 52 butir C adalah "*melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku*", maka para pelaku usaha tidak dapat seenaknya saja

---

<sup>4</sup> Ibid, hlm.4

<sup>5</sup> Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT. Citra Aditya Bandung, hlm.93



melakukan perbuatan curang dan mencantumkan sebuah Perjanjian Baku (klausula baku) yang dapat merugikan hak-hak konsumen.

Bertolak dari beberapa uraian diatas penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih dalam lagi yang dituangkan dalam suatu karya tulis ilmiah dengan judul :

**“Analisis Yuridis Tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Mengawasi Pencantuman Klausula Baku Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No 8 Tahun 1999)”.**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah BPSK telah menjalankan tugasnya dalam mengawasi pencantuman klausula baku ?
2. Apakah hambatan yang dihadapi BPSK dalam menjalankan tugasnya?
3. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dengan adanya pencantuman klausula baku?

## **C. Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah BPSK telah menjalankan tugasnya dalam mengawasi pencantuman klausula baku.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi BPSK dalam menjalankan tugasnya.



3. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dengan adanya pencantuman klausula baku.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat teoritis**

Untuk memberikan sumbangan kepada disiplin ilmu hukum khususnya dalam bidang perlindungan hukum konsumen.

##### **2. Manfaat praktis**

- a. Dapat memberikan informasi dan masukan bagi peneliti khususnya dan mahasiswa umumnya tugas BPSK dalam mengawasi pencantuman klausula baku.
- b. Diharapkan dapat menjadi acuan bagi petugas BPSK dalam mengawasi pencantuman klausula baku.
- c. Diharapkan dapat menjadi acuan bagi konsumen apabila menghadapi permasalahan yang berhubungan dengan klausula baku.

#### **E. Ruang Lingkup Penulisan**

Memahami latar belakang yang dikaitkan dengan pokok permasalahan diatas maka, dalam penulisan skripsi ini, penulis berusaha membatasi dan menentukan ruang lingkup pembahasan hanya sekitar judul dan permasalahan saja, yaitu mengenai tugas BPSK dalam mengawasi pencantuman klausula menurut UUPK.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Tipe penelitian**

Pembahasan permasalahan pada skripsi ini dilakukan dengan cara penelitian hukum empiris yang didukung oleh penelitian hukum normatif. Penelitian hukum empiris dilakukan dengan mengkaji langsung kelapangan terhadap pelaksanaan tugas BPSK dalam mengawasi pencantuman klausula baku di kota Palembang. Penelitian normatif dilakukan dengan mengkaji kaedah-kaedah hukum mengenai tugas BPSK dalam mengawasi pencantuman klausula baku.

#### **1. Metode Pengumpulan Data**

- a. Data primer, dilakukan dengan langsung kelapangan yaitu dengan melakukan penelitian kepada badan atau instansi terkait yaitu BPSK. Dalam hal ini yang akan diteliti adalah tugas BPSK dalam mengawasi pencantuman klausula baku yang dibentuk oleh pelaku usaha.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Penulis akan meneliti buku-buku ilmiah hasil karya dari kalangan hukum yang relevansi dengan masalah yang akan diteliti.
- c. Data tersier, yaitu data yang diperoleh dari bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder, misalnya kamus hukum, ensiklopedi, media massa, dan internet.

Data sekunder diperoleh dengan melakukan studi kepustakaan, sedangkan informasi lapangan sebagai data penunjang diperoleh dari instansi dengan melakukan wawancara pada petugas BPSK kota Palembang.

## **2. Alat Pengumpulan Data**

Adapun alat yang penulis gunakan dalam pengumpulan data yaitu berupa:

### **a. Wawancara**

Penulis melakukan wawancara dengan pihak yang terkait dalam hal ini pimpinan dari BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam mendapatkan informasi tentang bahasan penulis dengan wawancara berencana dari suatu daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu.

### **b. Studi Dokumen dan Bahan Pustaka**

Mencari, mengumpulkan dan seterusnya mempelajari literatur-literatur yang berupa buku-buku, koran, media masa, internet dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan

## **3. Analisis Data**

Untuk analisis data penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yang menghasilkan suatu penjelasan, selanjutnya disimpulkan dalam suatu kesimpulan yang menjawab permasalahan.

## **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di BPSK Kota Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Husni Syahwali dan Neni Sri Irmayati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2000
- Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996
- Gunawan Widjajadan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001
- Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992
- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000
- Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, P.T. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001
- Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Bandung, P.T. Citra Aditya Bakti, 2003
- Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT. Citra Aditya Bandung
- M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1982
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2003
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000
- Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994

**B. MAKALAH**

AZ.Nasution, Badan Pembina Hukum Nasional Departemen Kehakiman,  
Penulisan Karya Ilmiah Tentang Perlindungan Konsumen dan Peradilan di  
Indonesia, Jakarta

**C. SITUS INTERNET**

<http://www.hukumonline.com/bernas/022001/UTAMA/mat/htm>

<http://www.hukum.pedia.com/pls/download/doc>.

<http://www.djpdn.go.id/pls.portal30/doc>

<http://www.setneg.go.id/live/component/com>

**D. PERATURAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Undang-undang No. 8 Th.1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah No. 58 Th. 2001 Tentang Pembinaan dan  
Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen