

**HAK - HAK KONSUMEN UNTUK MENDAPATKAN
PERLINDUNGAN DALAM PENGGUNAAN JASA REKENING
TELEPON DAN PIHAK YANG BERWENANG MENGAWASI
PENCANTUMAN KLAUSULA PADA PERJANJIAN BAKU**



SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Program Studi Ilmu Hukum**

Oleh :

RAYKE ANGGARA

NIM : 50 2016 128

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2020**


UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI: **HAK - HAK KONSUMEN UNTUK MENDAPATKAN
PERLINDUNGAN DALAM PENGGUNAAN JASA
REKENING TELEPON DAN PIHAK YANG
BERWENANG MENGAWASI PENCANTUMAN
KLAUSULA PADA PERJANJIAN BAKU**




NAMA : Rayke Anggara
NIM : 502016128
PROGRAM STUDI : Hukum Program Sarjana
PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Perdata

Pembimbing Skripsi 1,
Nur Husni Emilson, S.H., S.PN., M.H ( **)**

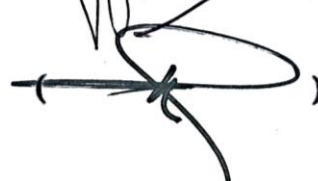
Pembimbing Skripsi 2,
Luil Maknun, SH., MH.  **)**

Palembang, 22 Agustus 2020

PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI:

Ketua : H. Abdul Hamid Usman, SH., M.Hum  **)**

Anggota : 1. Koesrin Nawawie.A, SH., MH.  **)**

2. Yudistira Rusydi, SH., M.Hum.  **)**

**DISAHKAN OLEH
DEKAN FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**




NUR HUSNI EMILSON, S.H., S.PN., M.H.
NBM/NIDN : 858994/021708620

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RAYKE ANGGARA
Tempat dan tgl. Lahir : Palembang, 18 April 1999
NIM : 50 2016 128
Prodi : Ilmu Hukum
Progam Kekhususan : Hukum Perdata

Menyatakan bahwa Karya Ilmiah/Skripsi saya yang berjudul :

“HAK - HAK KONSUMEN UNTUK MENDAPATKAN PERLINDUNGAN DALAM PENGGUNAAN JASA REKENING TELEPON DAN PIHAK YANG BERWENANG MENGAWASI PENCANTUMAN KLAUSULA PADA PERJANJIAN BAKU”.

Adalah bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademik.

Palembang,

2020

Yang Menyatakan



RAYKE ANGGARA

MOTTO :

“Dan apabila mereka melihat perniagaan atau permainan, mereka bubar untuk menuju kepadanya dan mereka tinggalkan kami sedang berdiri (berkhotbah). Katakanlah Apa yang di sisi Allah lebih baik dari pada permainan dan perniagaan dan Allah sebaik-baik pemberi rizki.”

(Q.S. Al Jumu'ah : 11)

Ku persembahkan kepada :

- Ayahanda & Ibunda tercinta
- Saudara-Saudaraku tersayang
- Seseorang yang kusayang
- Sahabat-sahabat seperjuangan
- Almamater ku

ABSTRAK

HAK - HAK KONSUMEN UNTUK MENDAPATKAN PERLINDUNGAN DALAM PENGGUNAAN JASA REKENING TELEPON DAN PIHAK YANG BERWENANG MENGAWASI PENCANTUMAN KLAUSULA PADA PERJANJIAN BAKU

RAYKE ANGGARA

Yang menjadi permasalahan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja hak - hak konsumen untuk mendapat perlindungan dalam penggunaan jasa rekening telepon ?
2. Siapakah pihak yang berwenang melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula perjanjian baku ?

Selaras dengan tujuan yang bermaksud untuk mengetahui pengaturan terkait hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa telepon dalam klausula baku direkening telepon dan pihak yang berwenang mengawasi pencantuman klausula pada perjanjian baku, maka jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normative yang bersifat deskriptif (menggambarkan), oleh karenanya tidak bermaksud untuk menguji hipotesa.

Teknik pengumpulan data dititikberatkan kepada penelitian kepustakaan dengan cara mengkaji bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

Teknik pengolahan data dilakukan dengan menerapkan cara analisis isi (*Content Analysis*) untuk selanjutnya dikonstruksikan ke dalam suatu kesimpulan.

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hak-hak yang telah diperoleh konsumen jika dikaitkan dengan pencantuman klausula baku adalah hak informasi. Namun ada hak-hak yang belum secara optimal mereka peroleh yang justru masih jauh dari harapan, misalnya hak untuk mendapat kenyamanan, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak untuk mendapat advokasi dan hak mendapatkan ganti rugi. Hal ini disebabkan dari konsumen itu sendiri masih belum benar-benar sadar untuk mempertahankan hak haknya sementara pelaku usaha masih banyak yang melanggar.
2. Pihak yang berwenang mengawasi pencatuman klausula baku agar konsumen tida dirugikan akibat pemberlakuan klausula baku adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang secara tegas diatur di dalam Pasal 52 butir c Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : *Hak konsumen sebagai pengguna jasa telepon dalam klausula baku*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT dan shalawat serta salam yang tak henti-hentinya kepada Rasul Allah Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“HAK - HAK KONSUMEN UNTUK MENDAPATKAN PERLINDUNGAN DALAM PENGGUNAAN JASA REKENING TELEPON DAN PIHAK YANG BERWENANG MENGAWASI PENCANTUMAN KLAUSULA PADA PERJANJIAN BAKU”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, kekeliruan dan kekhilafan semua ini karena penulis adalah sebagai manusiabiaya yang tak luput dari kesalahan dan banyak kekurangan, akan tetapi berkat adanya bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, akhirnya kesukaran dan kesulitan tersebut dapat dilampaui, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Yth. Bapak Dr. Abid Djazuli, SE. MM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Yth. Bapak Nurhusni Emilson, SH. SPN. MH., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Yth. Bapak dan Ibu Wakil Dekan I, II, III dan IV Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Yth. Bapak Yudistira Rusydi SH., M.Hum , selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Yth. Bapak Drs. Edy Kastro, M.Hum., selaku Penasehat Akademik.
6. Yth. Bapak Nurhusni Emilson, SH. SPN. MH., sebagai Pembimbing I Skripsi, yang telah banyak memberikan petunjuk-petunjuk dan bimbingan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.

7. Yth. Ibu Luil Maknun, SH. MH., sebagai Pembimbing II Skripsi, yang telah banyak memberikan petunjuk-petunjuk dan bimbingan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
8. Yth. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Karyawan dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
9. Yth. Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang selama ini tak henti-hentinya memberikan doa, semangat serta bantuan kepada penulis selama kuliah
10. Saudara-saudaraku yang memberikan semangat serta motifasi dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
11. Teman-temanku yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua jasa baik mereka diterima oleh Allah SWT, sebagai amal shaleh dan mendapatkan ganjaran yang tidak terhingga. Amin yarobbal Alamin.

Akhir kata segala kritik dan saran dari pembaca, penulis terima dengan senang hati dan untuk itu penulis ucapkan terima kasih..

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 2020
Penulis

RAYKE ANGGARA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Ruang Lingkup dan Tujuan.....	5
D. Kerangka Konseptual	6
E. Metodologi Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Pengertian Perjanjian	10
B. Azas-azas Hukum Perjanjian.....	14
C. Syarat-syarat Sahnya Perjanjian.....	16
D. Pengertian Perjanjian Baku	17
E. Pengertian Konsumen, Hak dan Kewajiban	20
F. Pengertian Pelaku Usaha, Hak dan Kewajibannya.....	30
BAB III PEMBAHASAN.....	38
A. Hak-hak Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Telepon Dalam Klausula Buku di Rekening Telpon	38
B. Pihak yang Berwenang Mengawasi Pencantuman Klausula Baku.....	54

BAB IV PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Sejak berlakunya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau lebih dikenai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang diberlakukan secara efektif satu tahun kemudian (20 April 2000), realitas hak-hak konsumen masih sebatas angan-angan belaka. Harapan konsumen menjadi “Raja“ dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) hanyalah impian. Kelahiran UUPK yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen, mengangkat harkat dan martabat konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha, belumlah nampak secara signifikan.

Dari aspek hukum UUPK sudah cukup memberikan perlindungan terhadap konsumen. Namun dalam prakteknya, konsumen sendiri enggan untuk mengajukan tuntutan ganti rugi (gugatan) kepada pelaku usaha, meskipun dirinya telah dirugikan, alasannya sederhana dikarenakan konsumen tidak mau repot-repot dengan urusan remeh-temeh yang prosesnya sangat rumit. Sikap konsumen seperti inilah yang memberi peluang kepada pelaku usaha untuk bertindak curang dan cenderung melemahkan kedudukan konsumen. Disisi lain, pada kenyataannya pelaku usaha belum banyak yang mengimplementasi aspek-aspek hukum perlindungan konsumen dalam

usahanya, atau boleh dibilang belum memenuhi dan melaksanakan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam UUPK.

Dalam praktek dunia usaha juga menunjukkan bahwa kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen sering diterjemahkan dengan pembuatan perjanjian baku dan/atau klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh salah satu pihak yang lebih “dominan” dari pihak lain. Dikatakan bersifat “baku” karena baik perjanjian maupun klausula tersebut tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan atau ditawar-tawar oleh pihak lain. Tidak adanya pilihan hukum bagi salah satu pihak dalam perjanjian ini cenderung merugikan pihak yang “kurang dominan” tersebut. Terlebih lagi dengan sistem pembuktian yang berlaku di negara Indonesia saat ini, jelas tidaklah mudah bagi pihak yang cenderung dirugikan tersebut untuk membuktikan tidak adanya kesepakatan saat dibuatnya perjanjian baku tersebut atau klausula baku yang termuat dalam perjanjian yang ada.¹

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tidak melarang pelaku usaha membuat perjanjian baku yang memuat klausula baku atas setiap dokumen dan/atau perjanjian transaksi usaha perdagangan barang dan/atau jasa, selama dan sepanjang perjanjian baku dan/atau klausula baku tersebut tidak mencantumkan ketentuan sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) serta tidak “berbentuk” sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2001, hlm. 53

Salah satu perjanjian baku/klausula baku dapat kita temukan pada rekening telepon. Di Indonesia telepon ditangani oleh pihak Telkom, hal ini menyebabkan suatu tindakan monopoli yang dilakukan oleh Telkom, padahal dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dijelaskan bahwa: “Dalam penyelenggaraan telekomunikasi dilarang melakukan kegiatan yang dapat mengakibatkan terjadinya praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat diantara penyelenggara telekomunikasi”. Namun faktanya pengguna jasa telepon sering kali dirugikan akibat memanfaatkan jasa tersebut.

Beberapa waktu yang lalu ada kasus konsumen mengeluhkan biaya tagihan telepon yang sangat besar *party line* (hiburan langsung dan bebas) dan jasa *premium call* (tarif hemat bertelepon). Jasa *premium call* berawal dari tayangan aneka kuis di beberapa stasiun televisi swasta, yang biasanya berlangsung kurang lebih 30 detik. Untuk dapat mengikutinya peserta harus memutar nomor telepon 1809..... (tarif pulsa nomor tersebut, bukanlah tarif berdasarkan SL1 atau SLJJ, namun tarif Premium). Informasi nomor telepon dan hadiah yang diperebutkan dibuat sedemikian jelasnya, namun informasi mengenai “tarif pulsa” tercetak sangat kecil dan kemungkinan tidak terbaca oleh pemirsa. Tarif pulsa yang berlaku sangat bervariasi dari mulai Rp 150, hingga Rp 300, per 5-6 detik. Akibatnya para konsumen menanyakan via telepon mengapa rekening telepon pada kolom Japati (Jaringan pintar teknologi informasi) tercetak biaya untuk Premium Call (termasuk layanan Japati) sangat besar, padahal konsumen merasa tidak pernah ikut menggunakan

fasilitas tersebut. menanggapi hal tersebut pihak Telkom tidak mau tahu, konsumen tetap harus membayar tagihannya dan hanya menyarankan untuk memblokir line interlokal.²

Fenomena seperti ini disatu pihak bermanfaat bagi konsumen karena semakin terbukanya sarana kebebasan untuk berkomunikasi tanpa batas. Akan tetapi disisi lain kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha menjadi tidak seimbang dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Faktor utama yang menjadi kelemahan dari pihak konsumen yaitu konsumen tidak mengerti akan hak-haknya sebagai konsumen, selain itu produsen (pelaku usaha) pada dasarnya hanya mementingkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Ketidak mampuan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan. Pada umumnya pelaku usaha hanya memberikan informasi yang semu kepada masyarakat.

Bertitik tolak dari apa yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas, penulis berkeinginan untuk mengadakan penelitian lebih mendalam dengan judul: “ **HAK - HAK KONSUMEN UNTUK MENDAPATKAN PERLINDUNGAN DALAM PENGGUNAAN JASA REKENING TELEPON DAN PIHAK YANG BERWENANG MENGAWASI PENCANTUMAN KLAUSULA PADA PERJANJIAN BAKU** ”.

² *Tagihan Telepon Membengkak*, <http://www.tempointeraktif.com/korantempo/new/2003/3/31/ekonomi%20bisnis/19html>. Diakses tanggal 25 April 2020

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah hak - hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan dalam penggunaan jasa rekening telepon ?
2. Siapakah pihak yang berwenang mengawasi pencantuman klausula pada perjanjian baku ?

C. Ruang Lingkup dan Tujuan

Agar pembahasan skripsi ini tidak begitu jauh melebar, maka penulis memberikan sebuah ruang lingkup penulisan. Pembahasan ini akan selalu penulis arahkan mengenai hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa telepon dalam klausula baku rekening telepon dan pihak yang berwenang mengawasi pencantuman klausula pada perjanjian baku, sehingga tulisan ini dapat menjawab permasalahan-permasalahan yang telah ditentukan penulis diawal. Hingga pada akhirnya skripsi ini memiliki tujuan antara lain adalah :

1. Untuk mengetahui hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa telepon dalam klausula baku rekening telepon.
2. Untuk mengetahui pihak yang berwenang mengawasi pencantuman klausula pada perjanjian baku.

Sedangkan hasil penelitian diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dibidang ilmu hukum, sekaligus sebagai sumbangan pemikiran yang dipersembahkan kepada almamater.

D. Kerangka Konseptual.

- Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan dan tidak untuk diperdagangkan. (Pasal 1 angka 2 UU No. 8 tahun 1999).
- Perjanjian adalah: suatu hubungan hukum mengenai benda antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap untuk melakukan suatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.³
- Perjanjian baku adalah hanya menyangkut sepihak saja. Hal ini dapat diketahui dari rumusan kata kerja “mengikat diri”, sifatnya hanya datang dari satu pihak saja tidak dari kedua belah pihak. Seharusnya rumusan itu adalah “saling mengikatkan diri”. Jadi ada consensus antara kedua belah.⁴

E. Metode Penelitian

Metodologi Penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah dengan menggunakan metodologi penelitian hukum normatif, dalam skripsi dengan judul “hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa telepon dalam klausula baku direkening telepon dan pihak yang berwenang mengawasi pencantuman klausula pada perjanjian baku”. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan

³ Wirdjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung, 1983, hlm. 8

⁴ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya bakti, Bandung, 2001, hlm. 224

(*library research*), yakni dengan menelaah data-data sekunder berupa buku-buku, karya tulis, media cetak dan media internet yang memiliki hubungan dengan penulisan skripsi ini.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sekunder dititik beratkan pada penelitian kepustakaan (*library research*) dengan cara mengkaji :

1. Bahan hukum primer, yaitu yaitu bahan hukum yang mengikat antara lain : Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan bahan hukum primer yang terdiri dari berbagai pendapat, doktrin, atau dogma hukum yang tertuang dalam berbagai literatur seperti buku-buku, jurnal ilmiah, media cetak dan media elektronik.
3. Bahan hukum tersier, yakni bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, misalnya kamus-kamus dan ensiklopedia.

Teknik pengolahan data

Setelah data terkumpul, maka data tersebut diolah guna mendapatkan data yang terbaik. Dalam Pengolahan data tersebut, penulis melakukan kegiatan editing, yaitu data yang diperoleh diperiksa dan diteliti lagi mengenai kelengkapan, kejelasan dan kebenarannya, sehingga terhindar dari kekurangan dan kesalahan.

Analisa data

Analisa data dilakukan secara kualitatif yang dipergunakan untuk mengkaji aspek-aspek normatif atau yuridis melalui metode yang bersifat deskriptif analitis yang menguraikan gambaran dari data yang diperoleh dan menghubungkannya satu sama lain untuk mendapatkan suatu kesimpulan yang bersifat umum. kemudian meneliti hal-hal yang bersifat khusus sehingga dari proses analisis ini kemudian akan menjawab permasalahan yang ada yang dirangkum dalam kesimpulan dan disampaikan saran-saran.

F. Sistematika Penulisan.

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini penulis akan menguraikan beberapa uraian yang berisikan latar belakang, rumusan permasalahan, ruang lingkup, kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : Tinjauan Umum

Pada bab ini menyajikan mengenai pengertian perjanjian, asas-asas hukum perjanjian, syarat-syarat sahnya perjanjian, pengertian perjanjian baku, pengertian konsumen, hak dan kewajibannya serta pengertian pelaku usaha hak dan kewajibannya.

BAB III : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisikan analisa paparan penulis atas hasil penelitian yang telah penulis lakukan yang dituangkan sebagai pembahasan dari permasalahan tentang hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa telepon dalam klausula baku direkening telepon dan pihak yang berwenang mengawasi pencantuman klausula pada perjanjian baku.

BAB IV : Penutup

Berisikan Kesimpulan dan Saran-saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1992
- Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta., 2004
- Anissa Y, *Kepedulian Ibu Rumah Tangga Terhadap Hak-hak Konsumen Dalam Mengonsumsi Barang (makanan) Dikotamadya Palembang (Kajian Terhadap UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)*.
- Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008
- Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2001
- Harahap M. Yahya, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1982
- Imam Baehaqie Abdullah, *Menggugat Hak (Panduan Konsumen Bila Dirugikan)*, YLKI
- J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992
- Mariam Darus Badruzaman, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata Buku III (Hukum Perikatan Dengan Penjelasannya)*, Alumni, Bandung, 1983
- Nasution AZ. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001
- Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994
- R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermedia, Jakarta, 1991
- Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000
- Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung, 1983

Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003

Peraturan Perundang - Undagan

Undang - Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat mengartikan monopoli sebagai penguasaan atas produksi dan/atau atas penggunaan jasa tertentu oleh suatu pelaku usaha atau satu kelompok pelaku usaha.

Kitab Undang - Undang Hukum Perdata

Kitab Undang - Undang Hukum Pidana

Sumber lain :

Bambang Sutyoso, *Hak Konsumen Masih Diatas Awan*,
<http://www.suaramerdeka.com/harian/0204/15/kha3.html>

Tagihan Telepon Membengkak, <http://www.tempointeraktif.com/koran/tempo/new/2003/3/31/konomi%20bisnis20bisnis/19.html>

<http://www.indonesia.com/bernas/022001/12/utama/12met3.html>

<http://www.indonesia.com/bernas/022001/12/UTAMA/12met3.html>