

**HAK-HAK YANG DIDAPAT KONSUMEN DARI KLAUSULA
BAKU DALAM REKENING TELEPON MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Program Studi Hukum Program Sarjana**

Oleh :

**Masagus M Ikhwan. S
502017341**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM
2021**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : HAK-HAK YANG DIDAPAT KONSUMEN DARI
KLAUSULA BAKU DALAM REKENING TELEPON
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



NAMA : Masagus M Ikhwan. S
NIM : 50 2017 341
PROGRAM STUDI : Hukum Program Sarjana
PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Perdata

Pembimbing,

- 1. Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH ([Signature])**
2. Mona Wulandari, SH., MH ([Signature])

Palembang, 30 Agustus 2021

PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI:

Ketua : Atika Ismail, SH., MH ([Signature])

Anggota :1. Mona Wulandari, SH., MH ([Signature])

2. Eni Suarti, SH., MH ([Signature])

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



Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH
NBM/NIDN : 858994/0217086201

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **MASAGUS M IKHWAN. S**

NIM : **502017341**

Program Studi : Hukum Program Sarjana


Program Kekhususan : Hukum Perdata

Menyatakan bahwa karya ilmiah / skripsi saya yang berjudul : **HAK-HAK YANG DIDAPAT KONSUMEN DARI KLAUSULA BAKU DALAM REKENING TELEPON MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, kami bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Palembang, September 2021

Yang menyatakan,

MASAGUS M IKHWAN. S

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadiran Allah SWT, serta sholawat dan salam kepada nabi Muhammad Saw., karena atas rahmat dan nikmat Nya jualah skripsi dengan judul : **HAK-HAK YANG DIDAPAT KONSUMEN DARI KLAUSULA BAKU DALAM REKENING TELEPON MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

Dengan segala kerendahan hati diakui bahwa skripsi ini masih banyak mengandung kelemahan dan kekurangan. semua itu adalah disebabkan masih kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis, karenanya mohon dimaklumi.

Kesempatan yang baik ini penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan dan bantuan, khususnya terhadap:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, SE., MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta jajarannya;
2. Bapak Nur Husni Emilson, SH, SpN, MH., Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang beserta stafnya;
3. Bapak/Ibu Wakil Dekan I, II, III dan IV, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang;

4. Bapak Yudistira Rusydi, SH., M.Hum, selaku Ketua Prodi Hukum Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH. Selaku Pembimbing I, dalam penulisan skripsi ini;
6. Ibu Mona Wulandari, SH., MH. Selaku Pembimbing II, dalam penulisan skripsi ini;
7. Bapak Dr. Abdul Latif, SH., M.Kn, Selaku Pembimbing Akademik Pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan dan Karyawati Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
9. Ayahanda dan Ibunda, Kakanda dan Adinda, serta seluruh keluarga yang telah banyak memotivasi penulis untuk meraih gelar kesarjaan ini.

Semoga segala bantuan materil dan moril yang telah menjadikan skripsi ini dapat selesai dengan baik sebagai salah satu persyaratan untuk menempuh ujian skripsi, semoga kiranya Allah Swt., melimpahkan pahala dan rahmat kepada mereka.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Palembang, September 2021

Penulis,

Masagus Ikhwan. S

MOTTO :

“Sesungguhnya orang-orang yang beriman, orang-orang yang berhijrah di jalan Allah, mereka itu mengharapkan rahmat Allah dan Allah maha pengampun lagi penyayang”.

(QS. Al-Baqarah : 218)

Ku Persembahkan untuk :

- Ayahanda dan Ibunda yang tercinta***
- Saudar-saudaraku yang tersayang***
- Sahabat-sahabatku***
- Alamamater yang kubanggakan***

ABSTRAK

HAK-HAK YANG DIDAPAT KONSUMEN DARI KLAUSULA BAKU DALAM REKENING TELEPON MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Oleh
Masagus M Ikhwan. S

Faktor utama yang menjadi kelemahan dari pihak konsumen yaitu 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.

Untuk mengetahui dan menjelaskan hak-hak yang didapat konsumen dari klausula baku dalam rekening telepon, dan juga untuk mengetahui dan memahami badan yang berwenang mengawasi pencantuman klausula baku.

Berdasarkan hasil penelitian dipahami hak-hak yang sudah didapat oleh konsumen jasa telepon dari klausula baku adalah hak informasi. Namun ada hak-hak yang belum secara optimal mereka peroleh yang justru masih jauh dari harapan, misalnya hak untuk mendapatkan kenyamanan, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak untuk mendapatkan 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.

Pihak yang berwenang mengawasi pencantuman 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 Kosumen

Kata Kunci : Hak-hak konsumen dari klausula baku dalam rekening telepon.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan	5
C. Ruang Lingkup dan Tujuan	5
D. Defenisi Konseptual.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan	8
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
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 Kewajiban	29

BAB III : PEMBAHASAN

A. Hak-hak Yang Didapat Konsumen Dari Klausula Baku Dalam Rekening Telepon.....	35
B. Pihak Yang Berwenang Mengawasi Pencantuman Klausula Baku	48

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan	53
B. Saran-saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB. I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak berlakunya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau lebih dikenal 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 mengimplementasikan 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.

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

Salah satu perjanjian baku/kalusula 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 1809XXXXXX (tarif pulsa nomor tersebut, bukanlah tarif berdasarkan SLI 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, yang akan dituangkan kedalam skripsi dengan judul: “HAK-HAK YANG DIDAPAT KONSUMEN DARI KALUSULA BAKU DALAM REKENING TELEPON MENURUT UNDANG-UNDANG MOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

²*Tagihan Telepon Membengkak*, <http://www.tempointeraktif.com/korantempo/new/2003/3/31/konomi%20bisnis20bisnis/19.html>, di akses tanggal 15 Juli 2021

B. Permasalahan

Adapun yang menjadi permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Apakah hak-hak yang didapat konsumen dari klausula baku dalam rekening telepon menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Siapakah pihak yang berwenang mengawasi pencantuman klausula baku menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?

C. Ruang Lingkup dan Tujuan

Ruang lingkup penelitian terutama dititik beratkan pada penelusuran terhadap hak-hak yang didapat konsumen dari klausula baku dalam rekening telepon menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tanpa menutup kemungkinan menyinggung pula hal-hal lain yang ada kaitannya.

Tujuan penulisan adalah:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan hak-hak yang didapat konsumen dari klausula baku dalam rekening telepon.
2. Untuk mengetahui dan memahami badan yang berwenang mengawasi pencantuman klausula baku.

Hasil penelitian ini dipergunakan untuk melengkapi pengetahuan teoritis yang diperoleh selama studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang dan diharapkan bermanfaat sebagai tambahan informasi bagi ilmu

pengetahuan, khususnya hukum perdata, sekaligus merupakan sumbangan pemikiran yang dipersembahkan kepada almamater.

D. Defenisi Konseptual

Defenisi konseptual merupakan pengertian dasar dalam suatu penulisan yang memuat istilah-istilah, batasan-batasan serta pembahasan yang akan dijabarkan dalam penulisan karya ilmiah. Agar tidak terjadi kesimpangsiuran penafsiran serta untuk mempermudah pengertian, maka uraian di bawah ini akan dikemukakan penjelasan dan batasan-batasan yang berkaitan dengan judul skripsi ini sebagai berikut:

1. 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 tida untuk diperdagangkan. (Pasal 1 angka 2 UU No. 8 tahun 1999).
2. 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
3. Perjanjian baku ada apalah 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

³R. Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung, 1983, hlm. 8

adalah “saling mengikatkan diri”. Jadi ada consensus antara kedua belah pihak.⁴

E. Metode Penelitian

Selaras dengan tujuan yang bermaksud menelusuri prinsip-prinsip hukum, terutama yang bersangkutan paut dengan hak-hak yang didapat konsumen dari kalusula baku dalam rekening telepon menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka jenis penelitiannya adalah penelitian hukum *normatif* yang bersifat *deskriptif* (menggambarkan) dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesa.

Teknik pengumpulan data

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

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang bersifat mengikat seperti undang-undang, peraturan pemerintah dan semua ketentuan peraturan yang berlaku
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum seperti hipotesa, pendapat para ahli maupun peneliti terdahulu yang sejalan dengan permasalahan dalam skripsi ini
- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus bahasa, ensiklopedia dan lainnya.

⁴Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 224

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.⁵

F. Sistematika Penulisan

Sesuai dengan buku pedoman penyusunan skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang, penulisan skripsi ini secara keseluruhan tersusun dalam 4 (empat) bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab. I. Pendahuluan, berisi mengenai latar belakang, permasalahan, ruang lingkup dan tujuan, definisi konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab. II. Tinjauan pustaka, memaparkan tinjauan pustaka yang menyajikan mengenai pengertian perjanjian, asas-asas hukum perjanjian, syarat-

⁵Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997, hlm. 129

syarat sahnya perjanjian, pengertian perjanjian baku, pengertian konsumen hak dan kewajibannya, pengertian pelaku usaha hak dan kewajibannya.

Bab. III. Pembahasan, yang berisikan paparan tentang hasil penelitian secara khusus menguraikan dan menganalisa permasalahan yang diteliti mengenai Hak-hak yang didapat oleh konsumen dari klausula baku dalam rekening telepon menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan juga mengenai badan yang berwenang mengawasi pencantuman klausula baku menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bab. IV. Penutup, pada bagian penutup ini merupakan akhir pembahasan skripsi ini yang diformat dalam kesimpulan dan saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA

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*, Intermasa, 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

Internet:

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

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.htm>

<http://www.indonesia.com/bernas/022002/12/UTAMA/12met3.htm>