

**BADAN YANG BERWENANG MENGAWASI  
PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU  
DALAM REKENING TELEPON**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Palembang**

**Oleh:**

**YOLANDA APRILLIA GULTOM**

**NIM: 502017396**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS HUKUM  
2022**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS HUKUM**

**PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**Judul Skripsi** : **BADAN YANG BERWENANG MENGAWASI  
PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU DALAM  
REKENING TELEPON**



**Nama** : Yolanda Aprillia Gultom

**NIM** : 502017396

**Program Studi** : Hukum Program Sarjana

**Program Kekhususan** : Hukum Perdata

**Pembimbing,**

1. Dr. Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH. ( )

2. Mona Wulandari, SH., MH ( )

Palembang, 09 Maret 2022

**PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI :**

**Ketua** : Dr. Reny Okprianti, SH., M.Hum ( )

**Anggota** : 1. Rusniati, SE., SH., MH. ( )

2. Dr. Ismail Petanasse, SH., MH. ( )



**Disahkan Oleh**  
**Dekan Fakultas Hukum**  
**Universitas Muhammadiyah Palembang**

Dr. Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH.

NBM/NIDN : 858994/0217086201

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yolanda Aprillia Gultom  
NIM : 502017396  
Program Studi : Hukum Program Sarjana  
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“BADAN YANG BERWENANG MENGAWASI PENCANTUMAN  
KLAUSULA BAKU DALAM REKENING TELEPON”**

Adalah bukan merupakan karya tulis orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Apabila pernyataan keaslian ini tidak benar maka penulis bersedia mendapatkan sanksi akademik.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Palembang, Februari 2022

Yang Menyatakan,



**Yolanda Aprillia Gultom**

## MOTTO

*“Sesungguhnya kepunyaan Allah-lah kerajaan langit dan bumi. Dia menghidupkan dan mematikan dan sesekali tidak ada pelindung dan penolong bagimu selain Allah”.*

*(QS. At-Taubah : 116)*

*Kupersembahkan untuk:*

- ❖ Ayah dan Mama Tersayang*
- ❖ Tasya, Ocha, dan Alief*
- ❖ Abang Tersayang Diris Simanjuntak*
- ❖ Teman-teman “Huru-Hara”*
- ❖ Almamater ku*
- ❖ Orang-orang yang disekitarku*

## **ABSTRAK**

### **BADAN YANG BERWENANG MENGAWASI PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU DALAM REKENING TELEPON**

**OLEH**

**YOLANDA APRILLIA GULTOM**

Salah satu perjanjian baku dapat kita temukan pada rekening telepon. Di Indonesia telepon ditangani oleh pihak Telkom, padahal dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-undang Nomor 36 tentang Telekomunikasi dijelaskan bahwa: dalam penyelenggaraan telekomunikasi dilarang melakukan kegiatan yang dapat mengakibatkan terjadinya praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat di antara penyelenggara telekomunikasi. Namun faktanya pengguna jasa telepon sering kali dirugikan akibat memanfaatkan jasa tersebut.

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

Berdasarkan hasil penelitian dipahami hak-hak yang sudah didapat oleh konsumen jasa telepon dan klausula baku adalah: hak informasi, namun ada hak-hak yang belum secara optimal mereka peroleh yang justru masih jauh dan harapan, misalnya hak untuk mendapatkan kenyamanan, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak untuk mendapat advokasi dan hak mendapatkan ganti rugi. Hal ini disebabkan dan 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 Konsumen.

Kata kunci: Badan yang berwenang mencantumkan klausula baku.

## **KATA PENGANTAR**

**Assalamu'alaikumWarahmatullahiWabarakatuh.**

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan hidayah dan petunjuk-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul:

**“BADAN YANG BERWENANG MENGAWASI PENCANTUMAN  
KLAUSULA BAKU DALAM REKENING TELEPON”.**

Penulisan skripsi ini sebagai syarat untuk meraih gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dalam melaksanakan penulisan skripsi ini, penulis masih banyak kekurangan,kekeliruan,dan kekhilafan semua ini tidak lain karena penulis adalah sebagai manusia biasa yang tak luput dari kesalahan dan banyak kelemahan,akan tetapi berkat adanya bantuan dan bimbingan serta dorongan dari pihak, akhirnya kesukaran dan kesulitan tersebut dapat dilalui oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Terima kasih kepada Allah Swt yang telah memberikan kemudahan, kelancaran dan kesehatan kepada hambamu ini.
2. Bapak Dr. AbidDjazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Dr. Nur Husni Emilson, SH.,Sp.N., MH selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Wakil Dekan I, II, III, dan IV Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak Yudistira Rusydi, S.H., M.Hum, selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang
6. Bapak Dr. Nur Husni Emilson, S.H., Sp.N., M.H, selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah banyak memberikan petunjuk dan arahan-arahan materi dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Mona Wulandari, S.H., M.H, selaku Pembimbing Skripsi II yang telah banyak memberikan petunjuk-petunjuk dan arahan-arahan teknis dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Amrullah, S.Pd.I, M.Pd.I, selaku Pembimbing Akademik yang selalu mendidik penulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
9. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan dan Karyawati Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
10. Kedua Orang Tua ku, Ayah Tersayang Mhd Yamin Armada Gultom, Mama Tersayang Wahyu Indrayanti Siregar.
11. Adek Tersayang Tasya Ananda Gultom, Marsya Ocha Ramadhani Gultom, dan Alief Ridhovi Panjaitan, serta seluruh keluarga yang telah banyak mendukung penulis untuk meraih gelar kesarjanaan ini.
12. Kepada Abang Tersayang Diris Simanjuntak, A.Md. yang sudah menjadi support system yang super hebat.

13. Teman “huru-hara” AprilliaNuriza, Salshabilla Adistya, Roharri Adam, Sulkelvin, Mahabbah Kholif, Bagus Prasetyo, RezhaAzury, Widya Deseria Rambe Manalu, Dhilah Harahap yang sudah memberi dukungan, memberi informasi, memberi semangat, menemani kesana kemari untuk mencari bahan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya,akhirnya segala kritik dan sarana penulis terima guna perbaikan dimasa-masa mendatang.

Wassalamu’alaikumWr. Wb.

Palembang, Februari 2022

Penulis,

**YolandaAprillia**

**Gultom**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
<b>BAB. I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan .....	4
C. Ruang Lingkup dan Tujuan .....	5
D. Definisi Konseptual .....	6
E. Metode Penelitian .....	7
F. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB. II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian Perjanjian.....	10
B. Asas-asas Hukum Perjanjian .....	14
C. Syarat-syarat Sahnya Perjanjian .....	16
D. Pengertian Perjanjian Baku .....	17
E. Pengertian Konsumen, Hak dan Kewajibannya .....	20

F. Pengertian Pelaku Usaha, Hak dan Kewajibannya.....	29
BAB. III. PEMBAHASAN	
A. Pihak yang Berwenang Mengawasi	
Pencantuman Klausula Baku.....	35
B. Hak-hak yang Didapat Konsumen dan Klausula	
Baku Dalam Rekening Telepon .....	38
BAB. IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran-saran .....	53
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.<sup>1</sup>

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.

---

<sup>1</sup>Gunawan 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.<sup>2</sup>

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: “BADAN YANG BERWENANG MENGAWASI PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU DALAM REKENING TELEPON”

## **B. Permasalahan**

Adapun yang menjadi permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Siapakah badan yang berwenang mengawasi pencantuman klausula baku dalam rekening telepon ?

---

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

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

### **C. Ruang Lingkup dan Tujuan**

Ruang lingkup penelitian terutama dititik beratkan pada penelusuran terhadap badan yang berwenang mengawasi pencantuman klausula baku dalam rekening telepon, tanpa menutup kemungkinan menyinggung pula hal-hal lain yang ada kaitannya.

Tujuan penulisan adalah:

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

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.<sup>3</sup>
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 adalah “saling mengikatkan diri”. Jadi ada consensus antara kedua belah pihak.<sup>4</sup>

---

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

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

## **E. Metode Penelitian**

Selaras dengan tujuan yang bermaksud menelusuri prinsip-prinsip hukum, terutama yang bersangkutan paut dengan badan yang berwenang mengawasi pencantuman klausula baku dalam rekening telepon, 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.

### 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.<sup>5</sup>

### **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-syarat sah nya perjanjian, pengertian perjanjian baku, pengertian konsumen hak dan kewajibannya, pengertian pelaku usaha hak dan kewajibannya.

---

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

Bab. III. Pembahasan, yang berisikan paparan tentang hasil penelitian secara khusus menguraikan dan menganalisa permasalahan yang diteliti mengenai badan yang berwenang mengawasi pencantuman klausula baku dalam rekening telepon, dan juga untuk mengetahui hak-hak yang didapat oleh konsumen dari klausula baku dalam rekening telepon menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981 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
- Satrio J, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992
- Mariam Darus Badruzaman, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata Buku III (Hukum Perikatan Dengan Penjelasan)*, Alumni, Bandung, 1983
- Nasution AZ. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001
- , *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994
- Subekti R, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1991
- Wirjono Prodjodikoro R, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung, 1983

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-undangan:**

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

**Internet:**

<http://www.tempointeraktif.com/korantempo/new/2003/3/31/konomi%20bisnis20bisnis/19.html>, diakses pada tanggal 20 Oktober 2021

<http://www.indonesia.com/bernas/022001/12/utama/12met3.htm>, diakses pada tanggal 12 Desember 2021

<http://www.indonesia.com/bernas/022002/12/UTAMA/12met3.htm>, diakses pada tanggal 12 Desember 2021