

**HAK KONSUMEN DAN PIHAK YANG BERWENANG MENGAWASI
PENCANTUMAN KLAUSULA PADA PERJANJIAN BAKU
DI REKENING TELEPON**



SKRIPSI

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

Oleh :

GANDI SURAGA

502018361

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS HUKUM

2022

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : HAK KONSUMEN DAN PIHAK YANG BERWENANG
MENGAWASI PENCANTUMAN KLAUSULA PADA
PERJANJIAN BAKU DI REKENING TELEPON**



NAMA : Gandi Suraga
NIM : 50 2018 361
PROGRAM STUDI : Hukum Program Sarjana
PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Pidana

Pembimbing,

- 1. M. Soleh Idrus, SH., MS**
- 2. Burhanuddin, SH., MH**

()
()

Palembang, 22 Februari 2022

PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI:

Ketua : Dr. Hj. Sri Suatmiati, SH., M.Hum

Anggota : 1. Drs. Edy Kastro, M.Hum

2. Dr. Abdul Latif Mahfuz, SH., M.Kn

()
()
()

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


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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gani Suraga

NIM : 502018361

Program Studi : Hukum Program Sarjana

Prog. Kekhususan : Hukum Pidana

Menyatakan bahwa karya ilmiah/skripsi yang berjudul :

HAK KONSUMEN DAN PIHAK YANG BERWENANG MENGAWASI PENCANTUMAN KLAUSULA PADA PERJANJIAN BAKU DI REKENING TELEPON

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Palembang, Januari 2022



Menyatakan

Gani Suraga

Motto :

“Sesungguhnya kami telah mengutus rasul-rasul kami dengan membawa bukti-bukti yang nyata dan telah kami turunkan bersama mereka Al-kitab dan neraca (keadilan) supaya manusia dapat melaksanakan keadilan”

(Q.S. Al-Hadid : 25)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- Ayahanda dan Ibunda yang tercinta
- Saudara-saudaraku yang tersayang
- Sahabat-sahabatku
- Almamaterku

ABSTRAK

HAK KONSUMEN DAN PIHAK YANG BERWENANG MENGAWASI PENCANTUMAN KLAUSULA PADA PERJANJIAN BAKU DI REKENING TELEPON

GANDI SURAGA
502018361

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) UU No 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.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menjelaskan hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa telepon dalam klausula baku di rekening telepon, dan juga untuk mengetahui dan memahami pihak yang berwenang mengawasi pencantuman klausula baku pada perjanjian baku

Berdasarkan hasil penelitian dipahami bahwa 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, dan juga untuk mengetahui pihak yang berwenang mengawasi pencantuman klausula baku agar konsumen tidak 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: Pengguna jasa telepon, pengawasan pencantuman Klausula baku.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur Alhamdulillah Penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat beriring salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju ke zaman yang terang benderang seperti saat ini. Akhirnya tugas penulisan hukum tentang **“HAK KONSUMEN DAN PIHAK YANG BERWENANG MENGAWASI PENCANTUMAN KLAUSULA PADA PERJANJIAN BAKU DI REKENING TELEPON”** dapat diselesaikan dengan baik sesuai kemampuan penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini banyak menghadapi kendala, serta masih banyak memiliki kekurangan. Untuk itu kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan untuk pengembangan dan kesempurnaan skripsi ini. Pada penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhamamdiyah Palembang
2. Bapak Dr. Nur Husni Emilson, S.H., Sp.N., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Wakil Dekan I Bapak M. Soleh Idrus, S.H., M.S., Wakil Dekan II Ibu Mona Wulandari, S.H., M.H., wakil Dekan III Bapak Dr. Mulyadi Tanzili, S.H., M.H., Wakil Dekan IV Bapak Rijalush Shalihin, S.E.I., M.H.I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Yudhistira Rusydi, S.H., M.Hum, selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak M. Soleh Idrus, S.H., M.S selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Bapak Burhanuddin, SH, MH selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberi bimbingan, pelajaran, dan arahan serta masukan yang membangun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Hj. Yonani, SH, MH selaku pembimbing akademik yang selalu memberikan saya arahan dan bimbingan serta saran-saran yang diberikan kepada saya selama menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar serta Staf Administrasi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang yang penuh dedikasi dalam memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.

8. Civitas Akademik Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, semoga segala bantuan amal kebaikan kalian mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Oleh karena itu penulis sangat berterima kasih dan juga mengharapkan kritikan dan saran yang membangun dalam rangka perbaikan skripsi ini agar dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Palembang, Januari 2022

Penulis

Gani Suraga

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Persetujuan Dan Pengesahan | ii |
| Pendaftaran Ujian Skripsi | iii |
| Surat Pernyataan Orisinalitas Skripsi | iv |
| Halaman Motto dan Persembahan | v |
| Abstrak | vi |
| Kata Pengantar | vii |
| Daftar Isi | x |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Permasalahan | 4 |
| C. Ruang Lingkup dan Tujuan | 4 |
| D. Kerangka Konseptual | 5 |
| E. Metode Penelitian | 6 |
| F. Sistematika Penulisan | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Pengertian Perjanjian | 9 |
| B. Asas-asas Hukum Perjanjian | 13 |
| C. Syarat-syarat Sahnya Perjanjian | 15 |
| D. Pengertian Perjanjian Baku | 16 |
| E. Pengertian Konsumen, Hak dan Kewajibannya | 18 |

| | |
|--|----|
| F. Pengertian Pelaku Usaha, Hak dan Kewajibannya | 28 |
|--|----|

BAB III PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Hak-hak Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Telepon | |
| Dalam Klausula Baku di Rekening Telepon | 34 |
| B. Pihak Yang Berwenang Mengawasi Pencantuman | |
| Klausula Baku | 47 |

BAB IV PENUTUP

| | |
|----------------------|----|
| A. Kesimpulan | 51 |
| B. Saran-saran | 52 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam praktek dunia usaha 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 di tawar-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

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-remeh yang prosesnya sangat rumit. Sikap konsumen seperti inilah yang memberi peluang kepada pelaku usaha untuk bertindak curang

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

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.

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 bertanggung jawab dalam berusaha, belumlah nampak secara signifikan.

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.

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) cuma jasa *premium call* (tarif hemat bertelepon). Jasa *premium call* berawal dan 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 SL1 atau SLJ.1, 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,-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.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“HAK KONSUMEN DAN PIHAK YANG BERWENANG MENGAWASI PENCANTUMAN KLAUSULA PADA PERJANJIAN BAKU DI REKENING TELEPON”**

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Apa saja hak-hak kosumen sebagai pengguna jasa telepon dalam klausula baku di rekening telepon ?
2. Siapa pihak yang berwenang mengawasi pencantuman klausula perjanjian baku ?

C. Ruang Lingkup dan Tujuan

Ruang lingkup penelitian terutama dititik beratkan pada penelusuran terhadap hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa telepon dalam klasula baku di rekening telepon dan pihak-pihak yang berwenang mengawasi pencantuman klausula pada perjanjian baku, tanpa menutup kemungkinan menyinggung pada hal-hal lain yang ada kaitannya.

Tujuan penulisan adalah :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa telepon dalam klausula baku rekeningnya
2. Untuk mengetahui dan memahami pihak yang berwenang mengawasi pencantuman klausula pada perjanjian bau.

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. Kerangka Konseptual

Kerangka 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 jelas 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 tidak 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 hak sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.²
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

² R. Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung, 2004, hlm 8

adalah “saling mengikatkan diri”, jadi ada consensus antara kedua belah pihak.³

E. Metode Penelitian

Selaras dengan tujuan yang bermaksud menelusuri prinsip-prinsip hukum, terutama yang bersangkutan paut dengan hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa telepon dalam klausula baku di rekening telepon dan pihak-pihak yang berwenang mengawasi penggunaan klausula pada perjanjian baku, maka jenis penelitiannya adalah penelitian hukum normatif yang bersilat *deskriptif* (menggambarkan) dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesa.

Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data sekunder dititik beratkan pada penclitkin 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 sejalan dengan permasalahan dalam skripsi ini
- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer dan bahan hokum sekunder seperti kamus bahasa, ensiklopedia dan lainnya.

³ Abdulkadir 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.

Analisis data

Analisis data dilakukan secara *kualitatif* yang dipergunakan untuk mengkaji aspek-aspek *normative* 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.⁴

F. Sistematika Penulisan

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, kerangka 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.

⁴ 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 apa saja hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa telepon dalam klausula baku di rekening telepon, dan juga mengenai siapa pihak yang berwenang mengawasi pencantuman klausula pada perjanjian baku.
- Bab IV Penutup, pada bagian penutup ini merupakan akhir pembahasan skripsi dalam bentuk kesimpulan dan saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung. 2006
- , *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- Ahmadi Mini 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 UUNo.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)*.
- Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada. Jakarta, 2003
- 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, 2009
- Imam Baehaqie Abdullah, *Menggugat Hak (Panduan Konsumen Bila Dirugikan)*, YLKI
- J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010
- Mariam Dams Badruzaman, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata Buku III (Hukum Perikatan Dengan Penjelasannya)*, Alumni, Bandung, 2004
- Nasution AZ. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu*. Pengantar, Diadu Media. Jakarta, 2001
- , *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 2009
- R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2007
- Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000
- Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung, 2001
- Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003

Internet :

Bambang Sutiyoso, Hak Konsumen Masih Diatas Awan,
<http://www.suamerdeka.com/harian/2014/15/kha3.htm>,20Desember2021

Tagihan Telepon Membengkak,
<http://www.tempointeraktif.com/koran/tempo/new/2003/3/31/konomi@20bisnis20bisnis/19.html>,20Desember2021

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