

**GANTI RUGI KEPADA KONSUMEN TERHADAP CACATNYA  
BARANG PADA JASA PELAYARAN KAPAL PT EXPRESS BAHARI  
BOOM BARU PALEMBANG**



**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**AHMAD ALFAN FAUZI ABDILAH**

**502018380**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**FAKULTAS HUKUM**

**2022**

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


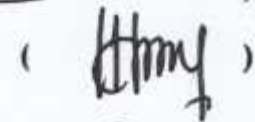
**PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : GANTI RUGI KEPADA KONSUMEN TERHADAP  
CACATNYA BARANG JASA PELAYARAN KAPAL  
PT EXPRESS BAHARI BOOM BARU PALEMBANG**



**NAMA : Ahmad Alfau Fauzi Abdilah**  
**NIM : 50 2018 380**  
**PROGRAM STUDI : Hukum Program Sarjana**  
**PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Perdata**

**Pembimbing,**  
**1. M. Soleh Idrus, SH., MS**  
**2. Heni Marlina, SH., MH**

  
(  )

Palembang, 09 Maret 2022

**PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI:**

**Ketua : Dr. Muhammad Yahya Selma, SH., MH**

(  )

**Anggota : 1. Luil Maknun, SH., MH**

(  )

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

(  )

**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 : Ahmad Alfau Fauzi Abdilah  
NIM : 502018380  
Program Studi : Hukum Program Sarjana  
Prog. Kekhususan : Hukum Perdata

Menyatakan bahwa karya ilmiah/skripsi yang berjudul :

### **GANTI RUGI KEPADA KONSUMEN TERHADAP CACATNYA BARANG PADA JASA PELAYARAN KAPAL PT EXPRESS BAHARI BOOM BARU PALEMBANG**

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, 05 Februari 2022



Yang Menyatakan

Ahmad Alfau Fauzi Abdilah

## **Motto :**

*“Hai orang-orang beriman, jika kamu bertaqwa kepada Allah, Dia akan memberikan kepadamu furqan (petunjuk yang dapat membedakan antara yang hak dan batil) dan menghapuskan segala kesalahanmu dan mengampunimu. Dan Allah mempunyai karunia yang besar “*

*(QS. Al Anfal (8) : 25)*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

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

## **ABSTRAK**

### **GANTI RUGI KEPADA KONSUMEN TERHADAP CACATNYA BARANG PADA JASA PELAYARAN KAPAL PT EXPRESS BAHARI BOOM BARU PALEMBANG**

**AHMAD ALFAN FAUZI ABDILAH**  
**502018380**

Permasalahan dalam skripsi ini adalah bagaimana ganti rugi kepada konsumen atas cacatnya barang pada jasa pelayaran kapal di PT Express Bahari Boom Baru Palembang dan apakah hambatan dalam melaksanakan tanggung jawab atas ganti rugi kepada konsumen pada jasa pelayaran kapal di PT Express Bahari Boom Baru Palembang. Jenis penelitian adalah penelitian hukum sosiologis dengan menggunakan data kepustakaan serta tunjang dengan data lapangan. Teknik pengelolaan data dilakukan dengan cara data yang terkumpul akan dianalisis secara kualitatif yaitu menganalisis data-data yang bersifat primer dan sekunder sehingga didapatkan jawaban yang berupa kesimpulan dari permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini. Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut bahwa ganti rugi kepada konsumen atas kecacatan barang pada jasa pelayaran kapal di PT Express Bahari Boom Baru Palembang dilakukan dengan cara mengganti barang konsumen tersebut sesuai nota pengiriman, dan pihak penyedia jasa tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang yang diakibatkan oleh kelalaian pemilik barang. Isi barang yang tertera pada Surat Muatan barang (8MB) merupakan isi barang yang telah disampaikan oleh pemilik barang dan/atau pengguna jasa pelayaran dan pihak penyedia jasa tidak bertanggung jawab atas segala kerugian dalam bentuk apapun daripada barang yang dikirim apabila berbeda dengan keterangan yang tertera pada Surat Muatan Barang (8MB) serta hambatan dalam melaksanakan tanggung jawab atas ganti rugi kepada konsumen atas kecacatan barang pada jasa pelayaran kapal di PT EXPRESS BAHARI Boom Baru Palembang yaitu kurangnya informasi dari pihak penyedia jasa mengenai ketentuan dan prosedur yang berlaku kepada konsumen sehingga terjadi kesalahpahaman antara pihak penyedia jasa dan konsumen.

Kata kunci : Ganti Rugi, Konsumen, Barang Jasa Pelayaran.

## 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 **“GANTI RUGI KEPADA KONSUMEN TERHADAP CACATNYA BARANG PADA JASA PELAYARAN KAPAL PT EXPRESS BAHARI BOOM BARU PALEMBANG”** 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 Ibu Heni Marlina, SH, MH selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberi bimbingan, pelajaran, dan arahan serta masukan yang membangun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. H. Erli Salia, SH, MH selaku pembimbing akademik yang selalu memberikan saya arahan dan bimbingan serta saran-saran yang di berikan 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, Februari 2022

Penulis

Ahmad Alfauzi Abdilah



## 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
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Ruang Lingkup dan Tujuan .....	5
D. Kerangka Konseptual .....	6
E. Metode Penelitian .....	7
F. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Perlindungan Konsumen .....	10
B. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen .....	20
C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	33

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A.	Ganti Rugi Kepada Konsumen Atas Cacatnya Barang Jasa Pelayaran Kapal di PT. Express Bahari Boom Baru Palembang .....	37
B.	Hambatan dalam Melaksanakan Tanggung Jawab Atas Ganti Rugi Kepada Konsumen Pada Jasa Pelayaran Kapal di PT. Express Bahari Boom Baru Palembang .....	41

### **BAB IV PENUTUP**

A.	Kesimpulan .....	48
B.	Saran-saran .....	49

Daftar Pustaka

Lampiran-Lampiran

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan memenuhi hak konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan azas-azas dan kaedah-kaedah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa di dalam pergaulan hidup.

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan menyejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.

Tujuan utama, bahkan hakikat, dari perlindungan konsumen adalah melindungi hak-hak konsumen tersebut dari kerugian, tanpa terkecuali, baik itu mereka yang tinggal di perkotaan, maupun pedesaan, berada di pegunungan maupun di lembah, berlokasi di daratan, maupun di lautan, bahkan pulau-pulau terpencil, yang kaya apaiaqi yang miskin, sedang bekerja atau juga pengangguran dan seterusnya. Hal ini terlihat dari pengertian perlindungan konsumen itu sendiri, yaitu untuk melindungi hak-hak konsumen dari pelaku usaha, dengan demikian

konsumen merasa aman, nyaman dan tidak dirugikan. Apabila mereka dirugikan oleh pelaku usaha, maka konsumen tersebut dapat menuntut ataupun berhak mendapatkan ganti rugi karena mereka dilindungi oleh hukum.

Setiap orang, pada suatu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apa pun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang "aman". Oleh karena itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal, maka pembahasan perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji ulang.

Perlindungan terhadap konsutnen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan eflsiensi produsen atas baning atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk dicari sohisinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut

perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.

Pada situasi ekonomi global dan menuju era perdagangan bebas, upaya mempertahankan pelanggan/konsumen atau mempertahankan pasar atau memperoleh kawasan pasar baru yang lebih luas, merupakan dambaan bagi setiap produsen, mengingat makin ketatnya persaingan untuk berusaha. Persaingan yang makin ketat ini juga dapat memberikan dampak negatif terhadap konsumen pada umumnya.

Karena posisi konsumen yang lemah, maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayom) kepada masyarakat. Jadi sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.

Meskipun gerakan perlindungan konsumen di Indonesia baru dipopulerkan sekitar 20 tahun yang lalu, tapi ditinjau dari kemajuan peraturan perundang-undangan di Indonesia dibidang perlindungan konsumen sampai saat ini dapat dikatakan masih sangat minim, baik dilihat dari kuantitas peraturannya maupun kedalaman materi yang dicakupnya.

Fokus gerakan perlindungan konsumen (konsumerisme) dewasa ini sebenarnya masih paralel dengan gerakan pertengahan abad ke-20. Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen menggemakan dari gerakan serupa di Amerika Serikat. YLKI yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia berdiri pada kurun waktu, yakni 1 Mei 1973. Gerakan di Indonesia

ini termasuk cukup responsif terhadap keadaan, bahkan mendahului Resolusi Dewan Ekonomi dan sosial PBB (ECOSOC) No. 2111 Tahun 1978 tentang Perlindungan Konsumen.

Sekalipun demikian, tidak berarti sebelum ada YLKI perhatian terhadap konsumen di Indonesia sama sekali terabaikan. Beberapa produk hukum yang ada, bahkan yang diberlakukan sejak zaman kolonial menyinggung sendi-sendi penting perlindungan konsumen. Dilihat dari kuantitas dan materi muatan produk hukum itu dibandingkan dengan keadaan di negara-negara maju (terutama Amerika Serikat), kondisi di Indonesia masih jauh dari menggembirakan. Walaupun begitu, keberadaan peraturan hukum bukan satu-satunya ukuran untuk menilai keberhasilan gerakan perlindungan konsumen. Gerakan ini seharusnya bersifat massal dan membutuhkan kemauan politik yang besar untuk mengaplikasikannya.

Disamping itu tingkat kepercayaan konsumen terhadap peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen masih rendah. Selain belum kuatnya norma sosial yang berlaku dimasyarakat terkait pentingnya hukum perlindungan konsumen tersebut bagi mereka. Jika norma sosial itu kuat, maka tanpa diperintahkan konsumen akan melaporkan pelaku usaha tersebut apabila dirugikan. Konsumen dapat meminta perlindungan terhadap dirinya karena konsumen memiliki peranan sangat penting di bidang perekonomian bagi negara. Sebab itulah negara wajib memberikan perlindungan yang nyata bagi konsumen.

Hukum perlindungan konsumen mempunyai peranan sangat penting, khususnya ketika konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha, maka konsumen tersebut bisa mendapatkan perlindungan hukum. Pelaku usahapun akan merasa

takut dan tidak semena-mena terhadap konsumen, karena konsumen tersebut dilindungi oleh hukum yang berlaku.

Dalam hubungannya antara konsumen dan pelaku usaha seharusnya saling mempercayai satu sama lainnya. Hubungan timbal balik yang kelihatan sederhana ini kemudian menjadi penting ketika konsumen tersebut merasa diutamakan oleh pelaku usaha. Dengan demikian akan tercipta hubungan yang saling menguntungkan antara konsumen dan pelaku usaha.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis hendak menuangkannya dalam suatu penulisan skripsi yang berjudul: "**GANTI RUGI KEPADA KONSUMEN TERHADAP CACATNYA BARANG PADA JASA PELAYARAN KAPAL PT EXPRESS BAHARI BOOM BARU PALEMBANG**"

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang pada uraian di atas, maka penulis memiliki beberapa permasalahan yaitu antara lain:

1. Bagaimana ganti rugi kepada konsumen atas cacatnya barang pada jasa pelayaran kapal di PT Express Bahari Boom Baru Palembang?
2. Apakah yang menjadi hambatan dalam melaksanakan tanggung jawab atas ganti rugi kepada konsumen pada jasa pelayaran kapal di PT Express Bahari Boom Baru Palembang?

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

Penulisan skripsi ini dititikberatkan pada penelitian tentang bagaimana melindungi serta terpenuhinya hak-hak konsumen atas jasa pelayaran di PT Express Bahari Boom Baru Palembang, dengan melakukan studi lebih

mendalam (indepth) terhadap permasalahan yang berkenaan dengan perlindungan konsumen, tanpa menutup kemungkinan menyinggung persoalan-persoalan lain yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas dalam penulisan skripsi ini.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mencari kejelasan terhadap permasalahan yang berkaitan dengan:

1. Untuk mengetahui serta memahami bagaimana ganti rugi kepada konsumen atas kecacatan barang pada jasa pelayaran kapal di PT Express Bahari Boom Baru Palembang.
2. Untuk mengungkapkan dan mengetahui apakah yang menjadi hambatan dalam melaksanakan tanggung jawab atas ganti rugi kepada konsumen pada jasa pelayaran kapal di PT Express Bahari Boom Baru Palembang.

#### **D. Kerangka Konseptual**

1. Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.
2. Perlindungan konsumen adalah perlindungan yang diberikan dalam bentuk hukum tentang hak-hak konsumen.
3. Ganti rugi kepada konsumen atas cacatnya barang adalah dengan cara mengganti barang-barang konsumen sesuai, nota pengiriman, namun pihak penyedia jasa tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang yang diakibatkan oleh kelalaian pemilik barang.
4. Jasa pelayaran kapal adalah PT Express Bahari Boom Baru Palembang.



## **E. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis Penelitian Hukum Sosiologis atau Empiris. Menurut Soerjono Soekanto, Penelitian Hukum Sosiologis atau Empiris adalah berusaha melihat terhadap identifikasi hukum (tidak tertulis) dan terhadap efektivitas hukum.<sup>1</sup>

Selain itu untuk memperkuat kajian tersebut, perlu didukung data-data kepustakaan sebagai data yang bersifat sekunder yang mencakup buku-buku, dan dokumen-dokumen resmi dari pemerintah.

### **2. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan adalah :

- a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), merupakan penelitian yang mengambil data kepustakaan, berupa peraturan perundang-undangan dan literatur-literatur lainnya. Terdiri dari Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Menteri, bahan hukum sekunder berupa teks book, jurnal ilmiah dan bahan laporan serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan studi ini yang ada relevansinya.
- b. Penelitian Lapangan (*field Research*), merupakan penelitian untuk memperoleh atau mendapatkan data primer dengan melakukan observasi dan wawancara dengan pimpinan dan karyawan pada PT Express Bahari Boom Baru Palembang.

---

<sup>1</sup> Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia (UI) Press, Jakarta, hlm 51.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Studi Kepustakaan (*documentary study*) di samping juga melalui Studi Lapangan (*field study*). Bahan hukum di sini mempergunakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

### **4. Pengolahan Data**

Data yang terkumpul dan diperoleh kemudian akan dianalisis secara kualitatif dari data-data yang bersifat primer dan sekunder sehingga didapatkan kesimpulan dari permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini.

### **E. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dan memahami penulisan ini secara keseluruhan, maka Sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

#### **I. Pendahuluan**

Bab ini menguraikan tentang Latar Belakang, Permasalahan, Ruang Lingkup dan Tujuan, Kerangka Konseptual, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

#### **II. Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisikan tentang Pengeilian Konsumen, Hak dan Kewajibannya, Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Sumber-Sumber Hukum Konsumen, dan Peranan Hukum dalam Perlindungan Konsumen.

#### **III. Pembahasan**

Bab ini berisikan tentang Ganti Rugi kepada Kosumen atas Kecacatan Barang pada Jasa Pelayaran Kapal di FT. Express Bahari Boom Baru Palembang dan Hambatan dalam Melaksanakan Tanggung Jawab atas Ganti

Rugi kepada Konsumen pada Jasa Pelayaran Kapai di PT. Express Bahari  
Boom Baru Palembang.

#### IV. Kesimpulan

Bab ini merupakan penutup dan pembahasan skripsi ini, dalam bentuk kesimpulan dan Saran

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Ahmadi Miru, & Yodo Sutarman, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta

AZ, Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Tarawang Press, Yogyakarta

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2005 *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta

J, Satrio, 2003, *Hukum Perjanjian (Perjanjian Pada Umumnya)*, Citra Aditia Bakti, Bandung

Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, FH UI Program Pasca Sarjana, Jakarta

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta

Soerjono Soekanto, 2009 , *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia (Uf) Press, Jakarta

Sri Redjeki Hartono, 2000, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Kerangka Era Perdagangan Bebas*, Mandar Maju, Bandung

Yusuf Shofie, 2007, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instriimen Hukumnya*, Citra Aditia Bakti, Bandung

### B. Perundang-Undangan

Undang-Undang Nornor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional

### C. Internet

[http:// www.goggle.com./hukum online/klinik YLKI](http://www.goggle.com./hukum online/klinik YLKI)