

**ANALISIS NORMATIF TERHADAP HAK KONSUMEN SEBAGAI
PENGGUNA JASA TELPON DALAM KLAUSULA BAKU
DI REKENING TELPON**



SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Program Studi Ilmu Hukum

Oleh :

ANA APRILIA

502020216

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS HUKUM

2024

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM

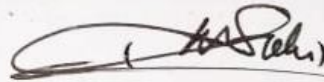
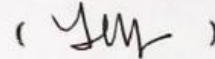
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS NORMATIF TERHADAP HAK
KONSUMEN SEBAGAI PENGGUNA JASA TELPON
DALAM KLAUSULA BAKU DI REKENING TELPON**



NAMA : Ana Aprilia
NIM : 50 2020 216
PROGRAM STUDI : Hukum Program Sarjana
PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Perdata

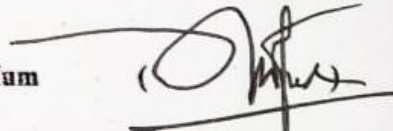
Pembimbing,
1. M. Soleh Idrus, SH., MS
2. Hj. Yeani, SH., MH


(M. Soleh)

(Yeani)

Palembang, 26 Maret 2024

PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI:

Ketua : Dr. Khalisuk Hayatuddin, SH., M.Hum


(Khalisuk)

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

(Edy)

2. Eni Suarti, SH., MH

(Eni)

DISAHKAN OLEH
DEKAN FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG



H. Abdul Hamid Usman, SH., M.Hum
NBM/NIDN : 725300/0210116301

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ana Aprilia
NIM : 502020216
Program Studi : Hukum Program Sarjana
Prog. Kekhususan : Hukum Perdata

Menyatakan bahwa karya ilmiah/skripsi yang berjudul :

ANALISIS NORMATIF TERHADAP HAK KONSUMEN SEBAGAI PENGGUNA JASA TELPON DALAM KLAUSULA BAKU DI REKENING TELPON

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, Maret 2024

Menyatakan

Ana Aprilia



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“ Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena, Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya “.

(Q.S. AL-BAQARAH 286)

Ku Persembahkan untuk :

- Untuk diri sendiri yang telah berjuang dari awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini
- Untuk ayah (Suroto Setiawan) dan Ibu (Bidayah) tercinta yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang, dukungan serta support dan pengorbanan yang keras dalam mendidik
- Kakak dan Adikku yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan motivasi
- Teman, sahabat dan orang-orang baik di sekitarku
- Almamater dan Kampus Kebanggaanku

ABSTRAK

ANALISIS NORMATIF TERHADAP HAK KONSUMEN SEBAGAI PENGGUNA JASA TELPON DALAM KLAUSULA BAKU DI REKENING TELPON

ANA APRILIA
502020216

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, karena atas rahmat dan nikmat-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS NORMATIF TERHADAP HAK KONSUMEN SEBAGAI PENGGUNA JASA TELEPON DALAM KLAUSULA BAKU DI REKENING TELEPON”**.

Dengan segala kerendahan hati diakui bahwa skripsi ini masih banyak mengandung kekurangan dan kelemahan. Semua itu disebabkan karena masih kurangnya pengetahuan daan 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. Allah SWT, yang telah memberikan segala kemampuan dan kesehatan bagi penulis.
2. Bapak Dr. Abid Djazuli, SE., MM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
3. Bapak H. Abdul Hamid Usman, SH., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang
4. 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.
5. Bapak Yudistra Rusydi, SH., M.Hum., selaku Ketua Prodi Hukum Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
 6. Bapak M Soleh Idrus, S.H., M.S selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Ibu Hj. Yonani, SH., MH, selaku Dosen Pembimbing Skripsi II, yang telah banyak memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan-arahan dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
 7. Bapak H. Saifullah Basri, 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 Palembang.
 8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Administrasi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang yang penuh didikasi dalam memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
 9. Ungkapan terima kasih dan penghargaan yang sangat spesial penulis haturkan dengan rendah hati dan rasa hormat kepada orang tuaku tercinta. Ayah Suroto Setiawan dan Ibu Bidayah yang banyak memberikan dukungan serta pengorbanan baik secara moral, materil, berkat pengorbanan dan kerja keras mereka penulis bisa sampai dititik ini.
 10. Terima kasih untuk Kakak Widia Setiowati, S.Tr.Keb dan Adik Ariel Setiawan yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
 11. Terima Kasih juga untuk Saudara dan Sahabat-sahabatku Khususnya Eni Prehantini,SH, Putri Naomiaprilia, Amelia Kartika, dan tak lupa juga Muhammad Randi Pranata, R.A Dinda RA, Alfiansyah Putra Ramadhan, Ridhan Widian Ramadhan, yang telah banyak sekali membantu dan berjuang bersama dari awal perkuliahan sampai saat ini.

12. Terima Kasih juga untuk sahabatku Anilia Destiana, Siti Aminah, Dila Karmilia, Shintia Putri Agusta yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama masa perkuliahan dan dalam penulisan skripsi ini.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang, Maret 2024

Penulis

ANA APRILIA

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 **“ANALISIS NORMATIF TERHADAP HAK KONSUMEN SEBAGAI PENGGUNA JASA TELPON DALAM KLAUSULA BAKU DI REKENING TELPON”**

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 kepastakaan (*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, 2009, 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 Mengkonsumsi 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.suaramerdeka.com/harian/2014/15/kha3.htm>, 10 Januari 2024

Tagihan Telepon Membengkak,
<http://www.tempointeraktif.com/koran/tempo/new/2003/3/31/konomi@20bisnis20bisnis/19.html>, 10 Januari 2024