

# **TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA LAUNDRY MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Oleh:**

Oktavia Purnamasari Sigalingging  
Universitas Sisingamangaraja XII Tapanuli

**E-Mail:**

[opssigalingging@gmail.com](mailto:opssigalingging@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Perkembangan jaman dalam beberapa tahun ini membuat masyarakat menginginkan segala sesuatu diperoleh dengan cara praktis, dalam arti zaman globalisasi telah mempengaruhi gaya hidup dan kepribadian masyarakat yang mengarah pada perilaku serba cepat. Berbagai bidang telah mengalami perubahan sebagai akibat dari meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan tanggung jawab terhadap konsumen pengguna jasa laundry. Dari masalah pokok tersebut penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan dalam penelitian sebagai berikut: Bagaimana pertanggung jawaban pelaku usaha laundry terhadap kerugian yang diderita konsumen pengguna jasa laundry sebagai akibat praktek usahanya? Upaya hukum apakah yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna jasa laundry terhadap kerugian yang ditanggung? Dalam menganalisa data akan digunakan teknik deskriptif analisis yaitu dengan memaparkan atau menggambarkan hasil studi lapangan dan hasil studi literature, kemudian menganalisa data yang diperoleh dan selanjutnya digunakan untuk membahas permasalahan yang ada sehingga mampu memberikan gambaran empiris dan faktual, baik yang bersifat yuridis maupun yang bersifat sosiologis tentang tanggung jawab pelaku usaha laundry menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci: Perlindungan Konsumen**

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan jaman dalam beberapa tahun ini membuat masyarakat menginginkan segala sesuatu diperoleh dengan cara praktis, dalam arti zaman globalisasi telah mempengaruhi gaya hidup dan kepribadian masyarakat yang mengarah pada perilaku serba cepat. Berbagai bidang telah mengalami perubahan sebagai akibat dari meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi.

Keadaan seperti ini dimanfaatkan oleh para pelaku usaha, salah satunya oleh pengusaha jasa cuci pakaian atau yang lebih dikenal dengan istilah laundry. Jasa pencuci pakaian saat ini merebak di berbagai daerah karena peluang usaha ini dianggap menjanjikan dalam era globalisasi yang menuntut serba cepat.

Para pengusaha laundry bermunculan dengan berbagai pelayanan yang ditawarkan, antara lain:

1. Cuci kering
2. Cuci kering ditambah setrika
3. Cuci jaket dan jas
4. Cuci spreng
5. Cuci karpet
6. Dan lain sebagainya.

Sebagai pengguna barang dan/atau jasa konsumen memiliki beberapa hak sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain:

1. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi

dan jaminan barang dan/atau jasa;

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan ;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pengaturan hak dan kewajiban konsumen dijumpai dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan temuan penulis diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen kurang maksimal karena konsumen yang mengalami kerugian tidak sepenuhnya mendapat ganti kerugian dari pelaku usaha jasa laundry, hal ini tidak sesuai dengan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### A. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan tanggung jawab terhadap konsumen pengguna jasa laundry. Dari masalah pokok

tersebut penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pertanggung jawaban pelaku usaha laundry terhadap kerugian yang diderita konsumen pengguna jasa laundry sebagai akibat praktek usahanya?
2. Upaya hukum apakah yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna jasa laundry terhadap kerugian yang ditanggung?

#### **A Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dan memperoleh data mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry. Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pertanggung jawaban yang diberikan pelaku usaha jasa laundry terhadap kerugian yang diderita konsumen pengguna jasa laundry.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa laundry terhadap kerugian yang ditanggung.

#### **B Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis  
Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry.
2. Secara Praktis
  - a) Memberikan informasi kepada masyarakat khususnya pengguna jasa laundry mengenai perlindungan hukum atas dirinya sebagai konsumen.
  - b) Memberikan informasi kepada masyarakat khususnya pengguna jasa laundry mengenai upaya hukum yang dapat dilakukan jika dirinya merasa atau mengalami kerugian.

- c) Sebagai referensi bagi peneliti berikutnya.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen**

#### **1. Latar Belakang Perlindungan Konsumen**

Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang atau pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen di tanah air, baik melalui promosi iklan maupun penawaran secara langsung. Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang atau jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek-objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang atau jasa yang dikonsumsinya.

Perkembangan ekonomi yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/atau jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Bervariasinya produk yang semakin luas dan dengan dukungan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, jelas terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik yang berasal dari produksi domestik maupun yang berasal dari luar negeri. Undang-Undang Perlindungan Konsumen inipun memiliki segi positif dan negatif yaitu:

Segi positif dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

- 1) Dengan adanya undang-undang ini maka hubungan hukum dan masalah-masalah yang berkaitan

dengan konsumen dan penyedia barang dan/atau jasa dapat ditanggulangi.

- 2) Kedudukan konsumen dan penyedia barang dan/atau jasa adalah sama di hadapan hukum.

Segi negatif dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

- 1) Pengertian dan istilah yang digunakan didalam peraturan perundang-undangan yang ada tidak selalu sesuai dengan kebutuhan konsumen dan perlindungan konsumen.
- 2) Kedudukan hukum antara konsumen dan penyedia produk (pengusaha) jadi tidak berarti apa-apa, karena posisi konsumen tidak seimbang, lemah dalam pendidikan, ekonomi dan daya tawar, dibandingkan dengan pengusaha penyedia produk konsumen.
- 3) Prosedur dan biaya pencarian keadilannya belum mudah, cepat dan biayanya murah sebagaimana dikehendaki perundang-undangan yang berlaku.

## **2. Defenisi Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru khususnya di Indonesia, sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan tehnologi.

## **3. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah salah satu masalah yang cukup mendasar (subtansial) dalam konstelasi pembangunan nasional di

sebuah negara, termasuk Indonesia. Hal ini memerlukan satu pengaturan yang sarat dengan perhatian dari berbagai stratifikasi social (lapisan masyarakat), sebagaimana upaya perlindungan konsumen di Indonesia pada dewasa ini, antara lain hendak meletakkan prinsip konsumen sebagai pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan/atau jasa yang perlu diberikan perlindungan hukum. Di Amerika Serikat pengertian konsumen meliputi korban produk yang cacat yang bukan hanya meliputi pembeli tetapi juga korban yang bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai.

## **1. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen**

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang di tetapkan oleh pemerintah, dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan optimisme. Ada beberapa pakar yang menyebutkan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan cabang dari hukum ekonomi. Alasannya barang atau jasa yang merupakan hubungan hukum perdata, sebagaimana telah dibahas singkat sebelumnya bahwa peraturan tentang hukum perlindungan konsumen diatu dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah menyepakati rancangan undang-undang tentang perlindungan konsumen untuk disahkan oleh pemerintah setelah 20 tahun diperjuangkan.

## **B. Pengertian Konsumen**

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument/konsument* (belanda). Secara harafiah arti kata *consumer*

adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi. Konsumen menurut pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen dibagi menjadi 2 jenis yaitu:

a) Konsumen antara

Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).

b) Konsumen Akhir

Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

### **Hak dan Kewajiban konsumen**

1) Hak Konsumen

Dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak konsumen. Hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang

atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban-kewajiban konsumen dijelaskan yaitu untuk membaca dan mengikuti petunjuk pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau demi keselamatan serta membayar barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar. Dan kewajiban konsumen ini dipertegas dan diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen Pasal 5 yang berbunyi:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

### **3. METODE PENELITIAN**

Metode pendekatan yang akan dipergunakan dalam penelitian ini berdasarkan Pasal 7 UUPK ini dengan metode pendekatan hukum sosiologis yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan nyata di masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta, kemudian dilanjutkan dengan menemukan masalah, kemudian menuju kepada identifikasi masalah dan pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.

#### **A. Lokasi Penelitian**

Pesatnya perkembangan zaman ini membuat masyarakat menginginkan sesuatu dengan cara instan dan praktis, termasuk dalam hal mencuci pakaian bahkan sampai dalam hal menyetrica pakaian. Begitu pesatnya kemajuan teknologi membuat beberapa kelompok masyarakat memanfaatkan hal tersebut, untuk lebih terarahnya penelitian ini maka dalam hal ini penulis mengambil lokasi sebagai tempat penelitiannya yaitu disekitar kota Dolok Sanggul.

#### **B. Jenis dan Sumber Data**

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari pihak-pihak yang berkaitan dengan obyek penelitian. Dalam penelitian ini data primer akan didapatkan dari wawancara dengan pengusaha jasa laundry dan konsumen.
- b. Data sekunder akan diperoleh dari buku, surat kabar dan literatur yang ada serta peraturan perundang-undangan yang relevan, dalam hal ini meliputi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

(UUPK), Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) serta Surat Keputusan Menteri Perdagangan dan Koperasi No. 34 Tahun 1980 tentang Perizinan Kegiatan Usaha.

#### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data penelitian akan dilakukan dengan cara:

##### **a. Data Primer**

Data primer dalam penelitian ini akan diperoleh dengan melakukan wawancara (interview) yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara Tanya jawab secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan sebagai pedoman serta dikombinasikan dengan system terbuka sehingga pertanyaan-pertanyaan yang belum tercantum pada daftar pertanyaan dapat langsung dinyatakan oleh penulis sehingga mendapatkan keterangan yang lebih jelas dan terperinci.

Wawancara akan dilakukan dengan pengusaha laundry, dan konsumen pengguna jasa laundry yang pernah mengalami permasalahan dengan tempat usaha jasa laundry berkaitan dengan tanggung jawab para pelaku usaha dan perlindungan terhadap konsumen.

##### **b. Data Sekunder**

Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 serta buku-buku yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

#### **D. Teknik Analisa Data**

Dalam menganalisa data akan digunakan teknik deskriptif analisis yaitu dengan memaparkan atau menggambarkan hasil studi lapangan dan hasil studi literature, kemudian menganalisa data yang diperoleh dan

selanjutnya digunakan untuk membahas permasalahan yang ada sehingga mampu memberikan gambaran empiris dan faktual, baik yang bersifat yuridis maupun yang bersifat sosiologis tentang tanggung jawab pelaku usaha laundry menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

#### **4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Laundry Terhadap Kerugian Yang Diderita Konsumen Pengguna Jasa Laundry**

Hukum hidup, tumbuh dan berkembang didalam masyarakat sebagai sarana menciptakan ketentraman dan ketertiban bagi kedamaian dalam hidup sesama warga masyarakat.

Adapun bentuk ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha laundry kiloan terhadap kehilangan dan kerusakan pada pakaian konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Kehilangan pakaian
- b. Kerusakan pakaian

##### **B. Upaya Hukum Dilakukan oleh Konsumen Terhadap Kerugian yang Disebabkan Oleh Pelaku Usaha Jasa Laundry**

Pesatnya perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Bahkan dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terbukti turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi perdagangan barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu negara.

Meskipun sering kali adanya seruan mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komperatif sejak lama namun

kurangnya kesadaran tentang pentingnya perlindungan konsumen membuat kebanyakan pelaku usaha memanfaatkan keadaan tersebut untuk mengelabui konsumen atau berbuat sewenang-wenang yang bisa merugikan konsumen.

Upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha pada umumnya konsumen lebih memilih menyelesaikan sengketa secara jalur kekeluargaan (damai). Hal itu menunjukkan bahwa tingkat toleransi konsumen cukup tinggi karena konsumen cenderung menghindari terjadinya sengketa yang berkepanjangan, melihat keadaan tersebut maka hak-hak konsumen tidak terpenuhi menurut UUPK.

Beberapa factor penyebab konsumen tidak mau menggugat pelaku usaha jasa laundry yaitu:

1. Kurangnya kesadaran hukum mengenai perlindungan konsumen, bahwa konsumen kurang memahami keberadaan peraturan perundang-undangan yang dapat melindungi hak-hak konsumen khususnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta konsumen kurang teliti terhadap pelaku usaha jasa laundry yang memberikan pelayanan, keamanan, kenyamanan dan kepuasan dalam mengembangkan usahanya, sehingga konsumen hanya pasrah terhadap pemberian ganti rugi yang tidak setara nilainya dengan kerugian yang dialami konsumen.
2. Karena tingkat toleransi konsumen yang sangat tinggi, konsumen beranggapan masalah kehilangan dan kerusakan pakaian miliknya bukan hal yang perlu diperkarakan, cukup menjadi pelajaran bagi konsumen

agar lebih teliti memilih usaha jasa laundry kiloan yang memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada konsumen.

3. Kurangnya peran pemerintah memberikan sarana kepada konsumen layaknya di kota-kota besar seperti kota Medan, Jakarta yang mempunyai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menangani tentang penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha.

## 5. PENUTUP

### A Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry kiloan terhadap kehilangan dan kerusakan pakaian milik konsumen adalah dengan memberikan ganti rugi yang nilainya tidak setara dengan kerugian yang dialami konsumen hal ini tidak sesuai dengan asas keseimbangan dan asas keadilan yaitu bentuk ganti rugi yang diberikan pelaku usaha laundry kiloan berupa membayar kepada konsumen maksimal Rp. 50.000,- - Rp. 80.000,- terhadap kehilangan dan kerusakan pakaian milik konsumen yang disebabkan oleh pelaku usaha jasa laundry, seharusnya pelaku usaha memberikan ganti rugi yang setara nilainya dengan kerugian yang dialami konsumen sehingga terpenuhinya asas keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen.
2. Upaya hukum yang ditempuh konsumen terhadap kehilangan dan kerusakan pakaian konsumen yang disebabkan oleh pelaku usaha adalah melakukan complain

dan menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha jasa laundry kiloan, jika konsumen tidak puas dengan biaya ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha maka konsumen dapat melapor ke Yayasan Perlindungan Konsumen.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Bakti, Bandung, *Pelaku Usaha Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, Citra Aditya, Jakarta, 2002.
- Ahmadi Miru, & Sutarman Yodo, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Rajawali Pers, 2011.
- Az Nasution, *Konsumen dan Hukum Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2009.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta, 2008.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2010
- Kartini Muljadi & Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, Jakarta, Rajawali Pers, 2010.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004.
- Sudaryatmo, *Memahami Hak Anda Sebagai Konsumen*, PIRAC, cetakan 1, Jakarta, 2004.
- Sembiring A, *Menyoal tentang Perlindungan Terhadap Konsumen*, 2010.
- Sri Redjeki, *Hukum Ekonomi*, Mandar Maju, Bandung, 2000