
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM PERJANJIAN JUAL BELI TIKET PESAWAT
MELALUI TRAVEL AGENT DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS IN AIRLINE
TICKET SALES AGREEMENTS THROUGH TRAVEL AGENTS
IN THE CONTEXT OF LAW NO. 8 OF 1999 ON CONSUMER
PROTECTION*

BAIQ ANJANI NADHIRA KUSUMA ARDANI

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram, Indonesia

Email : baiqanjani13@gmail.com

ZAENAL ARIFIN DILAGA

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram, Indonesia

Email : baiqanjani13@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian jual beli tiket pesawat melalui agen travel dan mengetahui bentuk perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa bagi konsumen jika terjadi wanprestasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif empiris, metode pendekatan perundang-undangan, konseptual dan sosiologis. Data primer menggunakan data wawancara dan data sekunder menggunakan bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Tehnik pengumpulan bahan hukum dengan data kepustakaan dan lapangan. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelaksanaan perjanjian jual-beli tiket pesawat di CV. Permata Lombok sebagian besar dilakukan melalui aplikasi WA. Perlindungan hukum bagi konsumen jika terjadi wanprestasi sesuai pada Pasal 7 huruf g UUPK dan penyelesaian sengketa jika terjadi wanprestasi, konsumendapat menggugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke Badan Peradilan ditempat kedudukan konsumen.

Kata Kunci : Konsumen; Travel Agent; Tiket Pesawat

ABSTRACT

This research examines the implementation of airline ticket sales agreements through travel agents and identify the forms of legal protection available to consumers in the event of a breach of contract, as well as the methods of dispute resolution. This study employs an empirical normative legal research type, with legislative, conceptual, and sociological approaches. Primary data for this research is gathered through interviews, while secondary data is obtained from primary, secondary, and tertiary legal materials. Legal materials collection techniques include library research and field studies. The data analysis method used by the author is descriptive qualitative analysis. Findings indicate that the implementation of airline ticket sales agreements through travel agents at CV. Permata Lombok is mostly conducted electronically via the WhatsApp application. Legal protection for consumers in airline ticket sales agreements through travel agents in the event of a breach of contract is aligned with Article 7(g) of the Consumer Protection

Act (UUPK). In case of a dispute arising from a breach of contract, consumers can seek resolution through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) or file a case with the judiciary at the consumer's domicile.

Keywords: Consumers; Travel Agents; Airline Tickets

I. PENDAHULUAN

Agen travel merupakan jenis usaha yang bergerak di sektor jasa yang melayani berbagai keperluan pelanggan yang hendak melakukan perjalanan, mulai dari tiket pesawat, hotel, kendaraan dan fasilitas lainnya, yang bisa didapatkan dengan mudah. Pada dasarnya kegiatan pengangkutan udara terdiri dari pihak pengangkut seperti perusahaan maskapai penerbangan atau juga pihak jasa pelayanan tiket seperti agen travel dan pihak pengguna jasa atau konsumen, para pihak tersebut saling terikat dalam suatu perjanjian pengangkutan.

Dengan adanya penawaran jasa untuk menerima jasa pemesanan tiket pesawat tersebut maka diperlukan adanya perjanjian jual beli antara dua pihak atau lebih. Menurut Subekti perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain atau di mana dua orang itu saling berjanjian untuk melaksanakan suatu hal. Suatu perjanjian adakalanya tidak dilaksanakan sebagaimana yang telah diperjanjikan oleh para pihak, apabila salah satu kewajiban tidak terpenuhi, maka terjadi perbuatan hukum yang disebut wanprestasi. Wanprestasi yaitu tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur.

Pada akhir-akhir ini, banyak perusahaan angkutan udara yang melakukan penundaan atau pembatalan penerbangan pesawat. Penundaan atau pembatalan penerbangan pesawat ini dapat terjadi karena diluar kendali manusia seperti cuaca buruk atau adanya kerusakan pada sistem pesawat, namun juga dapat diakibatkan oleh kesalahan manusia itu sendiri maupun keteledoran dari pihak manajemen penerbangan.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka penyusun akan mengkaji permasalahan yaitu bagaimanakah pelaksanaan perjanjian jual-beli tiket pesawat melalui agen travel dan bagaimanakah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli tiket pesawat melalui agen travel jika terjadi wanprestasi dan cara penyelesaiannya. Adapun tujuan dalam penulisan ini yaitu untuk menganalisis pelaksanaan perjanjian jual beli tiket pesawat melalui agen travel dan perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli tiket pesawat melalui agen travel jika terjadi wanprestasi dan cara penyelesaiannya. Manfaat dari penelitian ini yaitu secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran bagi pengembangan Ilmu Hukum pada umumnya, terutama perlindungan hukum bagi konsumen terhadap perjanjian jual beli tiket pesawat melalui agen travel. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada semua yang membutuhkan pengetahuan terkait dengan permasalahan yang diteliti, guna dipakai sebagai dasar atau

rujukan dalam upaya mempelajari dan memahami ilmu hukum, khususnya perlindungan hukum bagi konsumen terhadap perjanjian jual beli tiket pesawat melalui agen travel.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif empiris dengan metode pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*), konseptual (*Conceptual approach*) dan pendekatan sosiologis (*Sociological Approach*). Jenis bahan hukum yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Sedangkan sumber data yang digunakan adalah data lapangan dengan cara penulis melakukan wawancara langsung dengan responden atau narasumber maupun informan dilokasi penelitian.

III. PEMBAHASAN

3.1 Pelaksanaan Perjanjian Jual-Beli Tiket Pesawat Melalui Agen Travel

Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1313, disebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Seorang atau lebih berjanji kepada seorang lain atau lebih atau saling berjanji untuk melakukan sesuatu hal. Ini merupakan suatu peristiwa yang menimbulkan satu hubungan hukum antara orang-orang yang membuatnya, yang disebut perikatan.

Sebagai hal yang mendasar yang harus diketahui adalah bahwa suatu kesepakatan itu harus diberikan secara bebas. Hal ini dapat disimpulkan dari pasal 1321 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan bahwa suatu kesepakatan itu sah apabila diberikan tidak karena kekhilafan, atau tidak dengan paksaan, ataupun tidak karena penipuan. Dengan kata lain, suatu kesepakatan harus diberikan bebas dari kekhilafan, paksaan, ataupun penipuan. Apabila sebaliknya yang terjadi, kesepakatan itu menjadi tidak sah dan perjanjian yang dibuat menjadi perjanjian yang cacat (*defective agreement*).

Perkataan jual-beli menunjukkan bahwa dari satu pihak perbuatan dinamakan menjual, sedangkan dari pihak yang lain dinamakan membeli. Istilah yang mencakup dua perbuatan yang bertimbal-balik itu adalah sesuai dengan istilah Belanda "*koop en verkoop*" yang juga mengandung pengertian bahwa pihak yang satu "*verkoop*" (menjual) sedang yang lainnya "*koop*" (membeli). Barang yang menjadi objek perjanjian jual-beli harus cukup tertentu, setidaknya- tidaknya dapat ditentukan wujud dan jumlahnya pada saat ia akan diserahkan hak miliknya kepada si pembeli.

Perjanjian jual beli pada umumnya merupakan perjanjian konsensual karena mengikat para pihak saat terjadinya kesepakatan para pihak tersebut mengenai unsur esensial dan aksidentalialia dari perjanjian tersebut.

Dikatakan adanya kesepakatan mengenai unsur esensial dan aksidentalialia, karena walaupun para pihak sepakat mengenai barang dan harga, jika ada

hal-hal yang lain yang tidak disepakati yang terkait dengan perjanjian jual beli tersebut jual beli tetap tidak terjadi karena tidak tercapai kesepakatan.

Akan tetapi, jika para pihak telah menyepakati unsur esensial dari perjanjian jual beli tersebut, yaitu tentang barang yang akan dijual dan harga barang tersebut, dan para pihak tidak mempersoalkan hal lainnya, klausul-klausul yang dianggap berlaku dalam perjanjian tersebut merupakan ketentuan-ketentuan tentang jual beli yang ada dalam perundang-undangan atau biasa disebut dengan unsur *naturalia*.

Kegiatan jual beli tiket pesawat pada awalnya dilakukan layaknya kegiatan jual beli biasa. Calon penumpang dapat membeli dari pihak maskapai langsung maupun melalui travel perjalanan. Namun seiring berkembangnya teknologi, perjanjian jual beli tiket pesawat dapat dilakukan pemesanan melalui telepon genggam atau *handphone*. Seperti yang terjadi di CV. Permata Lombok, para konsumen yang melakukan pemesanan tiket pesawat dapat dilakukan dengan melakukan pendaftaran terlebih dahulu kepada pihak admin CV. Permata Lombok.

Pendaftaran dalam hal ini seringkali disebut dengan *booking* artinya suatu tindakan yang tidak hanya sekedar melakukan pencatatan saja, tetapi merupakan pemesanan atau pernyataan persetujuan akan mengikuti suatu perjalanan sesuai dengan yang disepakati.

Beberapa konsumen untuk reservasinya biasanya datang kesini langsung terus kami minta identitasnya untuk kami data kemudian kami berikan tiket untuk bukti perjalanan dan tidak sedikit pelanggan atau konsumen yang kalau reservasinya atau pemesanan tiket pesawat melalui aplikasi *WhatsApp Messenger* juga seperti itu, kami minta KTP nya untuk kami data kemudian setelah itu kami kirimkan lagi untuk bukti perjalanan. Mengenai ketentuan hukum yang mengatur tentang jual beli melalui aplikasi WA ini, kita tidak dapat mengingkari bahwa hal ini pun tunduk pada ketentuan tentang jual beli pada umumnya karena yang membedakan antara keduanya hanyalah media yang digunakan sehingga ada pula dampak-dampak hukum tertentu yang perlu dicarikan ketentuan hukum yang mengatur tentang dampak-dampak tersebut.

Perjanjian yang ada dalam jual beli tiket pesawat pada CV. Permata Lombok yang lebih banyak konsumennya menggunakan aplikasi berbasis elektronik seperti aplikasi WA yang di mana pihak konsumen akan menentukan pada hari dan jam berapa akan melakukan penerbangan dan pihak dari agen travel akan mencari tiket sesuai dengan keinginan dari konsumen dan pada saat harga dari tiket pesawat sudah tertera berdasarkan jadwal yang sudah ditentukan, pihak agen travel akan mengirimkan harga tiket pesawat tersebut melalui aplikasi WA. Jika konsumen sepakat dengan harga yang sudah tertera maka selanjutnya konsumen melakukan pembayaran atas tiket yang sudah di pesan. Pembayaran tiket dapat dilakukan dengan sistem ATM dan/atau pembayaran cash.

3.2 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Tiket Pesawat Melalui Agen Travel Jika Terjadi Wanprestasi Dan Cara Penyelesaiannya

Pada transaksi jual beli tiket pesawat terdapat dua pihak yaitu pihak pembeli atau konsumen dan pihak penjual atau pelaku usaha. Menurut Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diatur tentang pengertian antara konsumen dengan pelaku usaha. Menurut Pasal 1 butir 2, 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.

Pada transaksi jual beli tersebut, pelaku usaha menawarkan barang atau produk dan/atau jasa kepada konsumen. Pengertian barang menurut Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen. Jasa menurut Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Pada perjanjian jual beli tiket pesawat melalui agen travel di CV. Permata Lombok tidak luput dari suatu adanya wanprestasi. Berdasarkan informasi yang penyusun dapatkan dari salah satu narasumber konsumen pada agen travel CV. Permata Lombok yang tidak ingin disebutkan namanya bahwa salah satu bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh agen travel tersebut adalah biaya pembelian tiket pesawat tidak sesuai dengan yang tertulis, yang di mana pembayaran tiket pesawat yang tertulis dalam harga yang dikeluarkan oleh CV. Permata Lombok sedikit lebih mahal dari harga tiket yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan.

Pelaku usaha biro travel tidak melakukan prestasinya dapat dikatakan wanprestasi atau ingkar janji. Arti wanprestasi atau ingkar janji tidak dijumpai dalam KUHPdata, di Pasal 1239 KUHPdata disebutkan bahwa tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu, apabila si berutang tidak memenuhi kewajibannya, menerima penyelesaiannya pada kewajiban memberikan penggantian biaya, rugi dan bunga. Dijumpai pula pada Pasal 1243 KUHPdata, bahwa penggantian biaya, rugi dan bunga sebab tidak dipenuhinya suatu perikatan barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang sehabis dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya atau bial sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya hanya dapat diberikan atau didesain dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya, yang berarti bahwa karena tidak dipenuhinya perikatan membawa dampak debitur diwajibkan memberikan ganti kerugian.

Pasal 1 angka (1) UUPK menyatakan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum guna memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum itu terdiri dari segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya jika dirugikan oleh perilaku-perilaku usaha penyedia kebutuhan konsumen.

Guna mempertahankan haknya konsumen dapat menempuh dua cara penyelesaian sengketa yaitu secara litigasi maupun non litigasi. Hal ini sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 4 huruf e UUPK bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, dan kerugian konsumen yang telah dilakukannya. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Terkait upaya penuntutan ganti rugi yang kita lakukan terhadap agen travel tersebut namun ditolak olehnya, diasumsikan bahwa penuntutan tersebut masih dalam proses negoisasi, yakni belum sampai pada upaya hukum seperti penyelesaian sengketa didalam maupun diluar pengadilan. Jika masalah tersebut diselesaikan secara kekeluargaan namun tidak berhasil, langkah pertama yang dapat dilakukan adalah mengumpulkan bukti-bukti yang menguatkan bahwa kelalaian atau kesalahan terletak pada agen travel tersebut.

Berdasarkan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha yang menolak atau tidak memberi tanggapan dan tidak memberikan ganti rugi atas tuntutan konsumen, dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke Badan Peradilan ditempat kedudukan konsumen.

Mengenai menggugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat dilihat dalam Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usahamelalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Adapun kewenangan BPSK diatur dalam Pasal 52 huruf a bahwa tugas dan wewenang BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Ketiga cara penyelesaian tersebut bukanlah secara berjenjang, melainkan harus disepakati para pihak. Para pihak yang bersengketa harus memilih salah satu diantara ketiga cara tersebut. Setelah para pihak sepakat memilih jalur penyelesaian sengketa, maka BPSK akan mengeluarkan produk hukum. Hal ini juga diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/

Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Pasal 4 ayat 1 bahwa penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.

Selain penyelesaian secara non litigasi diatas terdapat juga penyelesaian secara litigasi. Kontrak yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha sebelumnya adalah kontrak konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen secara litigasi dapat diajukan konsumen pada agen travel selaku pihak yang bertanggung gugat melalui Peradilan Umum sesuai Pasal 45 ayat (1) UUPK bahwa : “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Pada kerugian yang terjadi antara konsumen dengan pihak biro perjalanan/agen travel yaitu tidak sesuai apa yang telah dijanjikan diawal, maka dasar gugatan yang digunakan adalah wanprestasi, berdasarkan jenis prestasi yang dilanggar. Hal ini karena adanya hubungan hukum yang terjadi karena adanya perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen. Pada Peradilan Umum ini beban pembuktian atas gugatan konsumen dibebankan pada pelaku usaha selaku tergugat sesuai dengan Pasal 28 UUPK bahwa : “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.”

Seperti yang dibahas sebelumnya bahwa konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan secara berkelompok (*class action*). Gugatan *class action* atau gugatan kelompok Menurut Peraturan Mahkamah Agung (Perma) No. 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok Pasal 1 huruf a adalah suatu tata cara pengajuan gugatan dimana satu orang atau beberapa orang mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak, yang memiliki kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok yang dimaksud. Definisi lain tentang *class action* diungkapkan oleh Ahnad Santosa dalam buku Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen bahwa *class action* adalah prosedur beracara dalam perkara perdata yang memberikan hak procedural bagi satu atau sejumlah orang (jumlah yang tidak banyak) bertindak sebagai penggugat untuk memperjuangkan kepentingan ratusan, ribuan dan jutaan orang lainnya yang mengalami kesamaan penderitaan atau kerugian.

IV. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian penyusun tersebut di atas, maka penyusun menarik kesimpulan sebagai berikut: *Pertama.*, pelaksanaan perjanjian jual-beli tiket pesawat melalui agen travel pada CV. Permata Lombok yang di mana sebagian besar dilakukan

secara elektronik melalui aplikasi WA, tidak terlepas dari konsep perjanjian secara konvensional sebagaimana termuat dalam Pasal 1313 KUHPerdara. Perjanjian jual beli tiket pesawat yang dilakukan oleh agen travel secara online sama seperti perjanjian jual-beli secara konvensional, dimana syarat-syarat sahnya sebuah perjanjian sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdara. *Kedua*, Perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli tiket pesawat melalui agen travel jika terjadi wanprestasi sesuai pada Pasal 7 huruf g UUPK yang menyatakan kewajiban pelaku usaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi, serta jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan belum sepenuhnya terpenuhi, apabila pelaku usaha yang menolak atau tidak memberi tanggapan dan tidak memberikan ganti rugi atas tuntutan konsumen, dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke Badan Peradilan ditempat kedudukan konsumen.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, disarankan sebagai berikut yaitu : *Pertama*, kepada konsumen diharapkan agar lebih berhati-hati dalam menggunakan jasa agen travel. Konsumen pengguna jasa agen travel hendaknya memilih agen travel yang menawarkan perjanjian di awal secara tertulis, sehingga apabila terdapat kerugian yang dialami konsumen karena ketidaksesuaian pelayanan yang telah disepakati di awal tidak akan mengalami kesulitan untuk melakukan gugatan. *Kedua*, Bagi pelaku usaha agen travel lebih memperhatikan hak dan tanggung jawab mengenai perlindungan konsumen yang telah ditetapkan oleh Undang- Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini dilakukan agar konsumen pengguna jasa agen travel dapat merasa lebih nyaman dan merasa terlindungi jiwanya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.
- Ahmad Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012.
- AZ. Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, dalam Jurnal Teropong*, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2003.
- Ray Widjaya, *Merancang Suatu Kontrak*, Kesaint Blanc, Jakarta, 2003.
- Salim HS, *Hukum Kontrak, Teori & Teknik Penyusunan Kontra*, Sinar Grafika, Jakarta,

2003.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 2005.

Undang-Undang

Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen