### **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI**

### **Jenny S.L. Sibarani1, Hulman Panjaitan2**, **Daniel Suhardiman3**

1 Faculty of Law, Universitas Kristen Indonesia, Indonesia.

2 Faculty of Law, Universitas Kristen Indonesia, Indonesia.

3 Faculty of Law, Universitas Kristen Indonesia, Indonesia.

**Abstract:** *This normative juridical study, based on the Convention on the Rights of the Child (Presidential Decree No. 36/1990), examines legal protection of children by parents under Indonesian law and the use of restorative justice in parental child abuse cases. It finds that violence against children is a crime under Article 80 of the UUPA, with parental status increasing penalties. While restorative justice aims for restoration, it is deemed inapplicable to violent parental child abuse, as parents should prioritize the child's best interests. The study recommends legal officials optimally apply Law No. 23/2002 on Child Protection to effectively implement its legal threats.*

**Keywords:** *Business Law; European Competition Law; Market; Predatory Pricing.*

How to Site: Jenny S.L. Sibarani, Hulman Panjaitan, Daniel Suhardiman (2023). Perlindungan Hukum Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang oleh Perusahaan Ekspedisi. Jurnal hukum *to-ra*, 9 (Special Issue), pp 161-170. DOI.10.55809

# **Introduction**

Perlindungan hukum konsumen adalah hak yang harus diusahakan bersama oleh masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah demi kesejahteraan konsumen dan rasa aman dalam memenuhi kebutuhan hidup. Negara Indonesia menjamin kesejahteraan warga negaranya termasuk perlindungan hukum konsumen sebagai hak asasi manusia, yang memerlukan dukungan kelembagaan dan peraturan perundang-undangan. Perkembangan ekonomi dan teknologi menghasilkan beragam pilihan barang/jasa, yang di satu sisi menguntungkan konsumen namun di sisi lain menempatkan mereka pada posisi lemah sebagai objek bisnis yang berpotensi dirugikan oleh promosi dan penjualan.[[1]](#footnote-1)

Perlindungan konsumen adalah upaya menjamin kepastian hukum bagi konsumen dan bertujuan mendorong persaingan usaha yang sehat, bukan melemahkan pelaku usaha. Hak-hak konsumen modern berakar dari resolusi PBB No. 39/248 Tahun 1985 dan di Indonesia diwujudkan dalam UUPK No. 8 Tahun 1999. Resolusi PBB No. 39/248/1985 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, meliputi: keamanan dan kesehatan, kepentingan ekonomi sosial, informasi memadai, pendidikan konsumen, ganti rugi efektif, dan kebebasan membentuk organisasi konsumen untuk menyuarakan pendapat.[[2]](#footnote-2)

Keterlambatan pengiriman barang sering merugikan konsumen secara materiil dan immateriil, dan perusahaan ekspedisi dianggap wanprestasi. Pasal 4 Angka 8 UUPK dan Pasal 28 UU Pos mengatur hak konsumen atas ganti rugi akibat keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan barang. Pelaku usaha wajib meningkatkan kualitas layanan dan bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Konsumen, sebagai pengguna jasa yang seringkali berada di posisi lemah, dilindungi oleh UUPK yang mengatur hak dan kewajiban para pihak serta penyelesaian sengketa. Penelitian ini didasarkan pada kasus No. 295/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN.Bks, di mana konsumen TIKI atas nama SULFAHMI mengirimkan makanan kering dari Makassar ke Bekasi menggunakan layanan ONS namun mengalami keterlambatan.

Muhammad Anas, ayah dari penerima barang Alvarendra Ataya Anas, mengajukan komplain atas keterlambatan pengiriman karena perubahan layanan, berat, dan biaya yang tidak diketahui. Penyelidikan menemukan bahwa Emi Wat, eks staf TIKI Sudiang, melanggar SOP dengan mengubah layanan ONS (resi 030197328258) menjadi REG (resi 030197328281), mengubah berat dari 5kg menjadi 4.2kg, dan mengubah biaya dari Rp 225.000 menjadi Rp 112.000, yang diakui dalam surat pernyataan tertanggal 17 Januari 2020. Kelalaian ini merugikan konsumen dan mengurangi rasa aman dalam bertransaksi. Perlindungan hukum penting untuk menjamin hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha demi perekonomian yang sehat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut mengenai dua permasalahan utama: pertama, bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen; dan kedua, bagaimana penerapan hukum perlindungan konsumen dalam kasus Nomor 295/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN.Bks menggunakan teori kepastian hukum dan teori perlindungan hukum.

# **Discussion**

Indonesia telah memiliki beberapa peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen. Peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen antara lain UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa: “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam Burgerlijk Wetboek atau Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga terdapat ketentuan yang melindungi konsumen, seperti dalam beberapa Pasal Buku III, Bab IV, Bagian II yang dimulai dari Pasal 1365. Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pemerintah Indonesia mengatur hak-hak konsumen yang harus dilindungi. Undang-Undang Perlindungan Konsumen bukanlah anti terhadap produsen, namun sebaliknya malah merupakan apresiasi terhadap hak-hak konsumen secara universal.

Melihat pada apa yang diatur oleh UUPK No. 8 Tahun 1999 tentang hakhak dari konsumen dan hak dan kewajiban pelaku usaha di atas, diharapkan bahwa masyarakat pengguna jasa pengiriman barang sebagai konsumen mendapatkan perlindungan yang baik, karena masyarakat pengguna jasa pengiriman barang sebagai konsumen dan perusahaan ekspedisi sebagai pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumen. Undang-Undang tentang perlindungan konsumen telah diterbitkan di Indonesia, namun dalam proses pengaplikasiannya belum maksimal dan tidak sesuai dengan kenyataannya. Banyak konsumen yang mengalami kerugian atas pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha. Pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dan mengabaikan tanggung jawabnya terhadap konsumen yang telah dirugikan.

Berdasar pada UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlidungan Konsumen, maka perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna perusahaan ekspedisi dapat dilihat pada penerapan Pasal 4, Pasal 6 dan Pasal 7. Dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak dari konsumen. Pasal 4 huruf a menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Barang pengiriman yang cacat atau bahkan hilang tentunya sangat mengganggu kenyamanan dan merugikan masyarakat konsumen pengguna perusahaan ekspedisi. Pasal 4 huruf c menegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur,56 berkaitan dengan barang pengiriman yang cacat atau hilang, konsumen kadang tidak mendapatkan info yang benar bahkan kadang tidak ada pemberitahuan sama sekali dari Perusahaan Ekspedisi.

Konsumen seringkali merasa tidak nyaman saat melaporkan barang kiriman yang cacat, rusak, atau hilang karena lambatnya respons perusahaan ekspedisi, yang jelas melanggar hak konsumen untuk didengar keluhan dan mendapatkan penyelesaian sengketa secara patut (Pasal 4 huruf d dan e UU No. 8/1999). Meskipun konsumen berhak atas kompensasi, ganti rugi, atau penggantian (Pasal 4 huruf h), hak ini seringkali tidak diketahui. Pelaku usaha wajib menerima pembayaran sesuai kesepakatan dan menjamin mutu barang/jasa (Pasal 6 huruf a), sementara konsumen berhak memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan. Keseimbangan hak dan kewajiban ini penting. Kewajiban perusahaan ekspedisi meliputi pemberian informasi yang benar, jelas, dan jujur (Pasal 7 huruf b) serta pemberian kompensasi atas barang cacat atau hilang (Pasal 7 huruf f jo. Pasal 4 huruf e). Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan, dan kepastian hukum (Pasal 2 UU No. 8/1999), bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kemandirian konsumen, mengangkat harkat dan martabat konsumen, memberdayakan konsumen, menciptakan sistem perlindungan yang pasti dan terbuka, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha, serta meningkatkan kualitas barang dan jasa (Pasal 3 UU No. 8/1999).

Keterlambatan pengiriman yang menimbulkan ganti rugi umumnya disebabkan kelalaian karyawan, bukan force majeure. Keterlambatan yang melanggar perjanjian pengiriman dianggap wanprestasi. Ganti rugi atas wanprestasi biasanya diatur dalam perjanjian dan lebih tepat untuk kerugian materiil. Prinsip keadilan distributif Beauchamp dan Bowie menekankan hak pengirim atas pengiriman tepat waktu sesuai biaya kirim, dan kewajiban pelaku usaha untuk memenuhinya. Perusahaan ekspedisi bertanggung jawab profesional atas kelalaian yang menyebabkan keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan sesuai kesepakatan. Konsumen memiliki dasar hukum untuk menuntut ganti rugi atas keterlambatan. Sengketa dapat diselesaikan melalui BPSK atau pengadilan (Pasal 23 UUPK). Mengingat posisi lemah konsumen, negara melakukan intervensi melalui UUPK No. 8/1999. Pasal 19 ayat (1) UUPK mengatur tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat barang/jasa yang diperdagangkan dalam waktu 7 hari setelah transaksi (ayat 2). Jika pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi dalam waktu tersebut, konsumen dapat menggugat.

Sengketa konsumen muncul saat pelaku usaha gagal memenuhi tuntutan ganti rugi dalam 7 hari. Ini adalah pertentangan tujuan antara konsumen dan pelaku usaha. Definisi formalnya adalah sengketa terkait kerugian akibat konsumsi barang/jasa. Penyelesaian sengketa bisa melalui BPSK atau pengadilan, berdasarkan pilihan para pihak. Penyelesaian di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana. Gugatan dapat diajukan jika mediasi gagal. Tujuannya adalah kesepakatan ganti rugi atau pencegahan terulang. Pihak yang dapat menggugat meliputi konsumen/ahli waris, kelompok konsumen, LPKSM, dan pemerintah (untuk kerugian besar). Gugatan kelompok/LPKSM ke pengadilan umum, individu bisa ke BPSK/pengadilan. Ada mekanisme *class action* untuk kelompok. UUPK melindungi hak-hak konsumen yang seringkali lemah, dengan tujuan menciptakan iklim usaha yang sehat. Meskipun ada larangan bagi pelaku usaha, sengketa tetap terjadi dan UUPK menjadi acuan penyelesaian, mencakup berbagai ranah hukum. Penyelesaian sengketa dibagi dua: di luar pengadilan (damai atau melalui BPSK dengan mediasi, konsiliasi, arbitrase) dan melalui pengadilan. Lembaga penyelesaian sengketa termasuk BPSK dan YLKI.

Menurut Joni Emerzon, konflik adalah pertentangan antar pihak yang menjalin kerjasama. Pasal 45 ayat (1) UUPK mengatur penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga penyelesaian sengketa atau pengadilan umum. Ayat (2) memberikan pilihan penyelesaian di dalam atau di luar pengadilan secara sukarela.

Sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui dua cara: lembaga penyelesaian sengketa konsumen dan pengadilan umum.

1. **Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan:** Konsumen dan pelaku usaha sering memilih musyawarah atau damai. Jika gagal, dapat memilih lembaga peradilan, arbitrase, atau alternatif penyelesaian sengketa lainnya. Susanti Adi Nugroho membagi penyelesaian sengketa menjadi litigasi (pengadilan) dan kooperatif (di luar pengadilan). Proses litigasi bersifat *adversarial*, berpotensi menimbulkan masalah baru, lambat, mahal, kurang responsif, dan menciptakan permusuhan. Sebaliknya, proses di luar pengadilan menghasilkan *win-win solution*, menjaga kerahasiaan, menghindari keterlambatan prosedural, menyelesaikan masalah komprehensif, dan menjaga hubungan baik.

Kelebihan nonlitigasi adalah kerahasiaan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan lebih formal, lama, dan mahal dibandingkan di luar pengadilan. R. Subekti menyatakan pedagang/pengusaha tidak menyukai proses yang lambat karena merugikan modal dan membutuhkan penyelesaian oleh ahli di bidang usaha. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (nonlitigasi) mengutamakan perdamaian dan pencegahan sengketa melalui kontrak yang baik, mencakup berbagai aspek kehidupan yang dapat diselesaikan secara hukum. Nonlitigasi dianggap aman dan berkualitas tinggi, menyelesaikan sengketa tuntas tanpa dendam, sesuai hukum dan nurani, menghasilkan kesepakatan sukarela yang menguntungkan semua pihak.[[3]](#footnote-3)

Penjelasan Pasal 45 ayat (2) UUPK menekankan bahwa penyelesaian sengketa konsumen, baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan, tetap mengutamakan upaya damai antara pelaku usaha dan konsumen. Praktiknya, penyelesaian damai adalah prioritas utama, baik secara langsung maupun melalui perwakilan seperti penasihat hukum atau LPKSM, termasuk YLKI.

1. **Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK** : BPSK dibentuk sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan tujuan memberikan perlindungan hukum yang adil, cepat, dan murah. Pasal 1 angka 2 UUPK mendefinisikan BPSK sebagai badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, berfungsi sebagai alternatif penyelesaian di tingkat kabupaten/kota. Tugas dan wewenang BPSK meliputi mediasi, arbitrase, konsiliasi, konsultasi perlindungan konsumen, pengawasan klausula baku, pelaporan pelanggaran UUPK kepada penyidik, menerima pengaduan konsumen, melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa, memanggil pelaku usaha, saksi, dan ahli, meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pihak terkait, memeriksa bukti, memutuskan kerugian konsumen, memberitahukan putusan kepada pelaku usaha, dan menjatuhkan sanksi administratif.[[4]](#footnote-4)
2. **Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan** : Litigasi adalah penyelesaian sengketa melalui pengadilan formal. Proses ini seringkali *adversarial*, lambat, mahal, kurang responsif, dan dapat menimbulkan permusuhan.[[5]](#footnote-5) Cara mengajukan dan menyelesaikan perkara perdata melalui pengadilan (litigasi) diatur dalam hukum acara perdata, yang berisi peraturan mengenai tindakan para pihak dan pengadilan dalam melaksanakan hukum perdata.[[6]](#footnote-6)

Sudikno Mertokusumo mengemukakan bahwa Hukum acara perdata adalah hukum yang mengatur bagaimana caranya menjamin ditaatinya peraturan hukum perdata materiil dengan perantaraan hakim. Dengan perkataan lain, hukum acara perdata adalah peraturan hukumnya yang menentukan bagaimana caranya menjamin pelaksanaan hukum perdata materil. Lebih konkrit lagi dapatlah dikatakan bahwa hukum acara perdata mengatur tentang bagaimana caranya mengajukan tuntutan hak, memeriksa serta memutusnya dan pelaksanaan daripada putusannya.[[7]](#footnote-7) Pasal 54 ayat (3) UUPK menyatakan putusan BPSK bersifat final dan mengikat, namun pihak yang tidak setuju dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Meskipun UUPK secara eksplisit hanya memberikan hak kasasi kepada pihak yang tidak puas atas putusan PN, interpretasi "tidak merasa puas" membuka peluang kasasi bagi kedua belah pihak. UUPK memberikan batasan waktu penyelesaian sengketa konsumen: 21 hari di Pengadilan Negeri dan 30 hari di Mahkamah Agung, dengan jeda 14 hari untuk pengajuan keberatan ke PN dan kasasi ke MA.

Dalam pertimbangan keberatan Pemohon, Majelis Hakim mempelajari putusan BPSK No. 011/BPSK-BKS/2020 secara menyeluruh dan menemukan bahwa BPSK telah mempertimbangkan seluruh keberatan Pemohon, termasuk sanksi administratif dan denda pidana. Dengan demikian, pertimbangan dan putusan BPSK dianggap tepat dan benar, sehingga diambil alih oleh Majelis Hakim Pengadilan Negeri Bekasi sebagai dasar pertimbangan dan putusan perkara ini.

Adapun Inti Pertimbangan Hakim:

1. Keberatan Pemohon Ditolak: Majelis Hakim Pengadilan Negeri Bekasi mempelajari keberatan Pemohon terhadap putusan BPSK dan menemukan bahwa BPSK telah mempertimbangkan seluruh keberatan tersebut, termasuk sanksi administratif dan denda pidana. Oleh karena itu, pertimbangan dan putusan BPSK dianggap tepat dan benar.
2. Bukti Pemohon Tidak Mendukung: Bukti surat yang diajukan Pemohon di tingkat keberatan, meskipun belum diajukan di tingkat BPSK, dinilai tidak mendukung dalil-dalil permohonan keberatan sehingga tidak perlu dipertimbangkan dan dikesampingkan.
3. Alasan Keberatan Tidak Beralasan Hukum: Keseluruhan alasan keberatan Pemohon dinilai tidak beralasan hukum, sehingga putusan Pengadilan Negeri Bekasi menguatkan putusan BPSK Kota Bekasi.
4. Biaya Perkara Mengikuti Hukum Acara Perdata: Karena Perma No. 1 Tahun 2006 tidak mengatur khusus biaya perkara keberatan putusan BPSK, maka biaya perkara tunduk pada hukum acara perdata (HIR).
5. Pemohon Dihukum Membayar Biaya Perkara: Karena permohonan keberatan Pemohon ditolak, sebagai pihak yang kalah, Pemohon dihukum membayar biaya perkara yang besarnya akan ditentukan dalam amar putusan.

Merujuk pada pertimbangan hakim tersebut, penulis berpendapat amar putusan PN Bekasi perlu perbaikan terkait sanksi administratif Rp 200 juta dan denda pidana Rp 150 juta kepada pelaku usaha (Pemohon Keberatan). Sanksi administratif dinilai tidak berdasar karena kerugian konsumen hanya Rp 113 ribu akibat tindakan staf TIKI. Pasal 60 UUPK mengatur sanksi administratif maksimal Rp 200 juta untuk pelanggaran Pasal 19 ayat (2)-(3), Pasal 20, 25, dan 26, yang unsurnya tidak terpenuhi dalam kasus ini. Pelaku usaha bahkan menawarkan ganti rugi Rp 5 juta, sementara Termohon tidak merinci kerugiannya. Yurisprudensi MA No. 19 K/Sip/1983 menyatakan gugatan ganti rugi tanpa rincian tidak dapat diterima. Seharusnya, ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang/jasa setara (Pasal 19 ayat (1)-(2) UUPK). Sanksi administratif dan pidana oleh BPSK, yang dikuatkan PN, dinilai melampaui kerugian konsumen. Terlebih, BPSK hanya berwenang menjatuhkan sanksi administratif dan perdata, bukan pidana, karena merupakan penyelesaian di luar pengadilan. Penjatuhan sanksi pidana adalah kewenangan badan peradilan.

# **Conclusion**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi melalui kewajiban pemberian ganti rugi jika keterlambatan disebabkan kelalaian karyawan, serta memberikan hak kepada konsumen untuk mengajukan gugatan melalui BPSK atau pengadilan jika pelaku usaha menolak atau tidak memenuhi tuntutan ganti rugi.

Penerapan hukum perlindungan konsumen dalam Putusan Nomor 295/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN.Bks terkait pemberian sanksi administratif sebesar Rp 200 juta dan sanksi pidana sebesar Rp 150 juta oleh BPSK Bekasi, yang dikuatkan oleh Pengadilan Negeri Bekasi, dinilai tidak tepat dan memerlukan perbaikan.

**References**

A.Z, Nasution. *Hukum Perlindungan Konumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2001.

Achmad Ali. *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*. Jakarta: Penerbit Toko Gunung Agung, 2002.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Ahmadi Miru. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2013.

C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramita, 2005.

Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

Cst Kansil, Christine. *Kamus Istilah Hukum*. Jakarta, 2009.

Dominikus Rato. *Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2010.

E. Utrecht. *Pengantar Dalam Hukum Indonesia*. Jakarta: PT. Balai Buku Ichtiar, 1959.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia, 2003.

Happy Susanto. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta Selatan: Visi Media, 2008.

Hulman Panjaitan. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.

Inosentrus Samsul. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Multak*. Jakarta: Universitas Indonesia, 2004.

Intan Nur Rahmawanti dan Rukiyah Lubis. *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Yogyakarta: Pustaka Yustitia, 2014.

Joni Emerson. *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrasi)*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 1 2001.

Peter Mahmud Marzuki. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana, 2008.

R. Subekti. *Hukum Acara Perdata*. Bandung: Bumicipta, 1977.

Riduan Syahrani. *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*. Bandung: Penerbit Citra Aditya Bakti, 1999.

Satjipto Raharjo. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.

Sentosa Sembiring. *Hukum Perusahaan dalam Peraturan Perundang-undangan*. Bandung: Nuansa Aulia, 2006.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Re*. Grassindo, 2006.

Sudikno Mertokusumo. *Penemuan Hukum, Edisi Kedua*. Vogrskara Liberty, 2006.

Sudikno Mertokusumo. *Bunga Rampai Ilmu Hukum*. Yogyakarta: Liberty, 1984.

Susanti Adi Nugoroho. *Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Penerapan Hukumnya*. Jakarta: Kencana, 2017.

Wirjono Prodjodikoro. *Hukum Acara Perdata di Indonesia, Cetakan VI*. Bandung: Sumur Bandung, 1975.

Yusuf Sofie. *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2013.

1. Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Hukum tentang Perlindungan Konsumen, Gramedia, Jakarta, 2003, hlm. 12. [↑](#footnote-ref-1)
2. Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana, Jakarta, 2013, hlm .4. [↑](#footnote-ref-2)
3. Intan Nur Rahmawanti dan Rukiyah Lubis, Win-Win Solution Sengketa Konsumen, Yogyakarta, Pustaka Yustitia, hlm. 71-74. [↑](#footnote-ref-3)
4. Hulman Panjaitan, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta : Jala Permata Aksara,2021), hlm. 104-106 [↑](#footnote-ref-4)
5. Susanti Adi Nugroho, Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya, op.cit, hlm. 1. [↑](#footnote-ref-5)
6. Wirjono Prodjodikoro, 1975, Hukum Acara Perdata di Indonesia, Sumur Bandung, Bandung, hlm. 13. [↑](#footnote-ref-6)
7. Sudikno Mertokusumo. 1984, Bunga Rampai Ilmu Hukum, Liberty, Jogjakarta, hlm. 2. [↑](#footnote-ref-7)