

**UPAYA MEMPERTAHANKAN HAK KONSUMEN MELALUI
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN CARA
KONSILIASI DI BPSK KOTA SURAKARTA**



NASKAH PUBLIKASI

**Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Syarat-syarat
Guna Mencapai Derajat Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Oleh :

**SUSILO WIBOWO
C100 090 103**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

Naskah Publikasi Ini Telah Disetujui Oleh
Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pembimbing I



(Kelik Wardiono, S.H.,M.H.,Cd.Dr)

Pembimbing II



(Inayah, SH., M.Hum)

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Muchamad Iksan. S.H., M.H)

**UPAYA MEMPERTAHANKAN HAK KONSUMEN MELALUI PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN DENGAN CARA KONSILIASI
DI BPSK KOTA SURAKARTA**

**SUSILO WIBOWO
C100 090 103
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2013
Susilo.wibowo01@Gmail.com**

ABSTRAK

Sekripsi ini bertujuan untuk melihat permasalahan dalam Bagaimana Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi Di Bpsk Kota Surakarta, Bagaimana Hasil Konsiliasi Yang Dilakukan Konsumen Di Bpsk Kota Surakarta, dan Bagaimana Pelaksanaan Putusan Konsiliasi Majelis Bpsk Kota Surakarta.

Tujuan adalah untuk memahami suatu penyelesaian sengketa konsumen yang diselesaikan di BPSK Kota Surakarta dengan cara konsiliasi dan untuk mendapatkan hasil pemahaman makna yang lebih aktuan dalam penyelesaian sengketa konsumen yang diselesaikan dengan cara konsiliasi di BPSK Kota Surakarta.

Kesimpulan adalah dalam upaya mempertahankan haknya konsumen menyelesaikan sengketa dengan cara konsiliasi diBPSK Kota Surakarta, memiliki beranekaragam penyelesaiannya, tidak terlepas dari wewenang yang diberikan oleh UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang memberikan wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Akan tetapi apakah konsumen mendapatkan haknya atas pengeduannya keBPSK Kota Surakarta dan menyelesaikannya dengan cara konsiliasi. Oleh karena itu, apakah hak-hak konsumen yang menyelesaikan sengketya melalui konsiliasi diBPSK Kota Surakarta sudah dapat memenuhi hak yang konsumen inginkan.

Kata Kunci :Upaya Konsumen, konsiliasi.

ABSTRACT

This thesis aims to look at the problems in How Consumers Dispute Resolution Process With Method Conciliation In BPSK Surakarta , How Do Consumers The Conciliation Results In BPSK Surakarta , and How Implementation of Assembly Decision Conciliation BPSK Surakarta .

The purpose is to understand a consumer dispute resolution in BPSK Surakarta resolved by means of conciliation and understanding to get the deeper meaning aktuan in settlement of consumer disputes are resolved by way of conciliation in BPSK Surakarta .

Conclusion is in an effort to preserve its rights of consumers resolve disputes by means of conciliation diBPSK Surakarta , has diversified its completion , not in spite of the authority granted by the Law no. 8 of 1999 on consumer protection that gives the authority to resolve consumer disputes . But are consumers getting their rights pengeduannya keBPSK Surakarta and finish by way of conciliation . Therefore , whether the rights of consumers who resolve their disputes through conciliation diBPSK Surakarta was able to fulfill the rights of the consumer wants

Keywords : Consumer Effort , conciliation .

PENDAHULUAN

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah.¹ Sebagian besar konsumen enggan berperkara ke pengadilan, padahal telah sangat dirugikan oleh pengusaha, keengganan konsumen Indonesia ini disamping disebabkan oleh ketidak keritisan mereka, juga lebih banyakdi dasarkan pada:

- a. Belum dapat ditetapkannya norma-norma perlindungan di Indonesia, dalam hal ini Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang relatif masih baru, sehingga diperlukan waktu sosialisasi pemberlakuannya selama 1 (satu) tahun;

¹ Penjelasan umum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- b. Peraktik peradilan kita yang tidak sederhana, cepat, dan biaya ringan;
- c. Sikap menghindari konflik meskipun hak-haknya sebagai konsumen dilanggar pengusaha/perusahaan.²

Tentang rendahnya kesadaran hak konsumen dapat dilihat dalam kejadian-kejadian atau masalah masalah dimasyarakatata, anatar lain;

1. Keluhan pelanggan PT. Kereta api Indonesia (KAI) jurusan solo-jogja mengeluh lantaran perjalanan kreta bertarif Rp.20.000 itu harus berganti dengan kereta api prambanan ekspress (Prameks) yang semestinya hanya bertarif Rp. 10.000 per penumpang.³
2. Kalangan biro perjalanan maupun konsumen Garuda Indonesia yang terbiasa membeli tiket secara *online*, Selasa (2/7/2013), mengeluhkan gangguan pada sistem reservasi tiket maskapai penerbangan itu. Gangguan sistem penjualan tiket itu terkait dengan migrasi sistem reservasi tiket yang dilakukan sejak akhir pekan lalu. Sehingga konsumen ada yang uangnya telah terdebit senilai Rp1.017.458 sesuai nilai tiket namun tiket tidak tercetak.⁴

Dalam kasus diatas, konsumen yang merasa dirugikan akibat ulah pelaku usaha, konsumen tidak melakukan upaya hukum untuk mempertahankan haknya.

Dalam melindungi hak konsumen Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen memberikan jalan untuk menggugat pelaku usaha seperti yang terdapat pada pasal 45 ayat (1) yang menyatakan “Setiap konsumen

² Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, hal114-115.

³ <http://www.solopos.com/2013/09/16/pelayanan-ka-bayar-tiket-ka-sriwedari-pt-kai-beri-ka-prameks-pelanggan-mengeluh-448069> unduh tanggal 19 september 2013, pukul 12.56 AM.

⁴ <http://www.solopos.com/2013/07/02/garuda-indonesia-ubah-sistem-reservasi-tiket-online-kacau-balau-421951> undah tanggal 20 september 2013, pukul 16.30 AM.

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.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dengan jelas upaya mempertahankan hak konsumen melalui konsiliasi di BPSK Kota Surakarta.

TINJAUAN PUSTAKA

Kelompok pertama menurut UUPK adalah yang disebut dengan konsumen antara dan kelompok kedua disebut dengan konsumen akhir. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk. Sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.⁵

UUPK sendiri tidak menjelaskan mengenai pengertian sengketa konsumen.⁶ Muatan sengketa konsumen terdapat pada Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Pasal 1 ayat 8 yaitu Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Yang dimaksud pengadu dapat ditemukan dalam ketentuan UUPK Pasal 45, yaitu; (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha

⁵Abdul Halim Barakatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, hal. 74.

⁶Susanti Adi Nugroh, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta kendala implementasinya*, Jakarta: Prenada media grop hal. 148.

melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Penyelesaian sengketa dalam sub bab ini adalah penyelesaian yang dilakukan di luar jalur pengadilan, khususnya melalui perantara BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Penyelesaian sengketa konsumen melalui badan ini sangat murah, cepat, sederhana dan tidak berbelit-belit.⁷Cepat karena Undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya. Mudah karena prosedur administrative dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana. Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau.⁸

PEMBAHASAN

1. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi Di BPSK Kota Surakarta.

1.1.Pengaduan

Berdasarkan gambaran tentang penyelesaian sengketa BPSK Kota Surakarta, dalam hal pengaduan, pengadu adalah konsumen diwilayah kota Surakarta dan/atau wilayah luar kota Surakarta yang mengadukan sengketa atau perselisihan yang terjadi anatara kosumen sebagai pihak yang dirugikan dengan pelaku usaha yang diselesaikan di BPSK Kota Surakarta. Sehingga alasan konsumen yang mengadu keBPSK Kota Surakarta dapat kita lihat yaitu akibat perselisihan atau sengketya, sehingga konsumen mengadu keBPSK Kota

⁷Tri Siwi Kristiyanti, *Op Cit*, hal. 87.

⁸ Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit*, hal. 99.

Surakarta. Dalam hal konsumen yang dirugikan pengaturan syarat pengaduan BPSK Kota Surakarta menyatakan konsumen harus termasuk konsumen akhir, Dan kerugian konsumen harus mengalami kerugian materil hal ini sesuai dengan maksud UUPK yang terdapat dalam pasal 46 ayat (10) huruf d, Dalam hal syarat lain yaitu syarat dimana konsumen harus memenuhi syarat yang berkaitan sengketa yang jelas, identitas dan syarat administra diperjelas oleh syarat yang dimaksud dalam kepmen 350/MPP/Kep/12/2001 pasal 16 yang menyatakan.

- a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. Barang atau jasa yang diadukan;
- d. Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi dan dokumen bukti lain);
- e. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f. Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

1.2. Persiapan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berdasarkan gambaran tentang pemeriksaan berkas DiBPSK Kota Surakarta, kepala sekretariat BPSK Kota Surakarta memeriksa berkas pengaduan yang dapat dikatakan bisa ditindak lanjuti atau tidak, hal ini sama dengan yang dimaksud dalam Pasal 10 Kepmen 350/MPP/Kep/12/2001, yang mengatur tentang penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen. Dan setelah pemeriksaan kepala

sekretariat atas perintah ketua BPSK Kota Surakarta memanggil para pihak, hal ini panggilan oleh ketua BPSK seperti yang terurai juga dalam Pasal 26 Kepmen 350/MPP/Kep/12/2001.

Dalam hal pelaku usaha hadir dalam panggilan, setiap pelaku usaha yang hadir dalam setiap panggilan maka, pelaku usaha memenuhi tujuan Kepmen 350/MPP/Kep/12/2001. Untuk beritikad baik.

Dalam pertemuan pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, gambaran yang terdapat di BPSK Kota Surakarta, menggunakan metode prasidang, yang dimana prasidang ini tidak didahulukan penyelesaian dengan dibentuknya majelis, akan tetapi prasidang disini dipimpin oleh kepala sekretarian, akan tetapi metode yang digunakan oleh BPSK kotasurakarta ini memenuhi tujuan pasal 55 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Yang mewajibkan penyelesaian sengketa konsumen harus selesai dalam jangka waktu 21hari.

1.3.Konsiliasi

Dalam gambaran penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi di BPSK Kota Surakarta, para pihak semuanya menyelesaikan dengan sendirinya dalam penyelesaiannya melalui Prasidang, akan tetapi, penyelesaiannya tidak semuanya diselesaikan didalam BPSK Kota Surakarta, akan tetapi penyelesaiannya juga dapat dilakukan sendiri oleh para pihak diluar BPSK Kota Surakarta, setiap penyelesaian sengketa yang berhasil melalui konsiliasi dituangkan dalam perjanjian perdamaian dan penetapan majelis BPSK Kota

surakarta dengan keputusan konsiliasi untuk memperkuat kesepakatan parapihak dan tidak terjadinya pengaduan kembali oleh konsumen terhadap pelaku usaha.

1.4.Sidang majelis

Dalam gambaran sidang majelis diBPSK Kota Surakarta, sidang dilakukan hanya untuk pemeriksaan sengketa yang telah disepakati dan pembacaan putusan yang isinya menguatkan perjanjian perdamaian. Dalam hal ini sidang yang dilakukan menurut kepmen 350/MPP/Kap/12/2012 majelis bertindak aktif dalam menyelesaikan dari awal sampai akhir, akan tetapi dalam pelaksanaan majelis diBPSK Kota Surakarta hanya untuk memeriksa dan membacakan putusan yang isinya menguatkan perjanjian perdamaian. Walaupun akhirnya hal itu wajib dilakukan oleh setiap majelis mengakhiri sengketa yang telah disepakati.

2. Hasil Konsiliasi Yang Dilakukan Konsumen Di BPSK Kota Surakarta.

2.1.Alasan-Alasan Konsumen Mempertahankan Haknya Dengan Cara Konsiliasi DiBPSK Kota Surakarta.

Berdasarkan gambaran konsumen yang menyelesaikan sengketa diBPSK Kota Surakarta, setiap konsumen melakukan upaya penyelesaiannya diBPSK Kota Surakarta untuk mendapatkan haknya mendapatkan ganti kerugian sebesar 100% akibat dari pemanfaatan produk yang dibelinya. Dalam hal ini konsumen menggunakan haknya untuk mendapatkan penyelesaian hukum.

2.2.Alasan Pelaku Usaha Menyelesaikan Sengketa Dengan Cara Konsiliasi Di BPSK Kota Surakarta.

Dalam gambaran yang didapatkan dari pelaku usaha yang menerima pengaduan konsumen di BPSK Kota Surakarta, pelaku usaha menggunakan itikad baiknya dalam menyelesaikan sengketanya. Dalam itikad baik disini, pelaku usaha memberikan tawaran ganti kerugian untuk menyelesaikan sengketanya. Setelah disepakatinya tawaran ganti kerugian yang di ajukan oleh pelaku usaha, maka akan terjadinya perjanjian perdamaian.

2.3.Sengketa Konsumen Yang Diselesaikan Dengan Cara Konsiliasi Di BPSK Kota Surakarta.

Berdasarkan gambaran pengaduan konsumen diBPSK Kota Surakarta, dengan nomor registrasi :

- 1) Sengketa konsumen dengan Nomor Registrasi 01-13/DAG/IX/2012/BPSK.Ska
- 2) Sengketa konsumen dengan Nomor Register 5-17/JP/X/2012/BPSK.Ska
- 3) Sengketa konsumen Nomor Register 08-20/JL/XI/2012/BPSK.Ska
- 4) Sengketa konsumen dengan Nomor Register 03-07/JK/IV/2013/BPSK.Ska

Konsumen yang mengadukan sengketanya di BPSK Kota Surakarta disini adalah upaya kosnumen untuk menuntut ganti kerugiannya, melalui BPSK Kota Surakarta dan menyelesaikannya dalam menuntut ganti kerugian menggunakan cara penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi. Yang hasil dari penyelesaiannya tidak semuanya berbentuk nominal uang, akan tetapi ada juga pemenuhan perjanjian dan pelaksanaan prosedur.

2.4. Hasil Upaya Konsumen Dalam Mempertahankan Haknya Dengan Cara Konsiliasi Di BPSK Kota Surakarta.

Dalam gambaran sengketa konsumen melalui konsiliasi:

Sengketa Nomor Registrasi : 01-13/DAG/IX/2012/BPSK.Ska
Kerugian yang dialami dalam sengketa ini sebesar Rp. 8.990.000,- (delapan juta Sembilan ratus Sembilan puluh ribu rupiah dan mendapat ganti kerugian Rp.8.091.000,- (delapan juta Sembilan puluh satu ribu rupiah) dari transaksi) karena dikurangi biaya administrasi sebesar 10% atau 899.000,- (delapan ratus Sembilan puluh rupiah)

Sengketa Nomor Registrasi : 5-17/JP/X/2012/BPSK.Ska
Kerugian konsumen dalam sengketa ini sebesar Rp. 21.000.000,- (dua puluh juta rupiah) diwujudkan dalam bentuk uang ganti rugi, sebesar Rp. 15.000.000,- (lima belas juta rupiah).
Sengketa Nomor Registrasi : 08-20/JL/XI/2012/BPSK.Ska

Kerugian yang terdapat dalam sengketa ini adalah tidak dikirimnya pesanan mobil :

Unit kendaraan : Daihatsu Xenia R MT 1.3 Delux

Warna : putih

No Rangka : MHKV1BA2JCK035562

No mesin : DL90703

Tahun : 2012

Dan pelaksanaan ganti kerugian diwujudkan dalam bentuk, pengiriman mobil.

Unit kendaraan : Daihatsu Xenia R MT 1.3 Delux

Warna : putih

No Rangka : MHKV1BA2JCK035562

No mesin : DL90703

Tahun : 2012

Sengketa

Nomor Register 03-07/JK/IV/2013/BPSK.Ksa

Dalam sengketa ini konsumen mengalami kerugian,yaitu;

- Transaksi yang tidak dilakukan oleh pengadu sebesar Rp.231.700,- dan Rp.80.838,-
- Biaya materi sebesar Rp. 3.000,- (tiga ribu rupiah)
- Biaya copy sales draft sebesar Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah)

Dalam penyelesaian konsumen mendapatkan ganti kerugian:

1. Reversal payment/pengkreditan kembali rekening kartu kredit BRI baru pihak pertama atas:

- Sanggahan transaksi yang diajukan sebesar Rp. 312.088,- (tiga ratus duabelas ribu rupiah);

- Biaya materi sebesar Rp. 3.000,- (tiga ribu rupiah)

- Biaya copy sales draft sebesar Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah)

2. Terhadap annual membership fee tahun 2013 yang telah dibayar pihak pertama dialihkan sebagai pembayaran annual membership fee kartu kredit BRI baru.

3. Memberikan kartu kredit baru untuk pihak pertama dengan nomor kartu kredit BRI 5520020280200005 sebagai mana telah diterima pihak pertama pada tanggal 13 Mei 2013;

4. Memberikan syarat dan ketentuan umum kartu kredit BRI.

ini diselesaikan dengan penyelesaian pelaku usaha mengganti kerugian kerugian yang dialami oleh konsumen, dalam hal ini pelaku usaha dikenakan sanksi administrasi. Sanksi administrasi disini, terkait pada pemenuhan permohonan dan pemenuhan jawab-jawab konsumen dengan pelaku usaha didalam sidang.

3. Pelaksanaan Putusan Konsiliasi Majelis BPSK Kota Surakarta.

Dalam gambaran penyelesaian sengketa konsumen dengan nomor registrasi:

1) Sengketa konsumen dengan Nomor Registrasi 01-13/DAG/IX/2012/BPSK.Ska

2) Sengketa konsumen dengan Nomor Register 5-17/JP/X/2012/BPSK.Ska

3) Sengketa konsumen Nomor Register 08-20/JL/XI/2012/BPSK.Ska

4) Sengketa konsumen dengan Nomor Register 03-07/JK/IV/2013/BPSK.Ska

Dalam pelaksanaan putusan disini, setiap pelaksanaan putusan selalu dituangkan dalam lampiran putusan, yang dimana pelaksanaan putusan selalu diketahui oleh BPSK Kota Surakarta. Dalam pelaksanaan putusan majelis disini dapat dilihat sanksi yang dimana konsumen dan pelaku usaha wajib mematuhi putusan penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, telah di laksanakan oleh para pihak.

BPSK Kota Surakarta menunjukkan idealismenya dalam menyelesaikan sengketanya dengan menggunakan ketentuan hukum yang berlaku untuk menyelesaikan sengketanya dan terciptanya pelaksanaan putusan konsiliasi di BPSK Kota Surakarta.

PENUTUP

Kesimpulan

Proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Surakarta, memiliki metode yang berbeda dengan yang dituju oleh UUPK, dalam penyelesaiannya menggunakan metode prasidang yang penyelesaiannya tidak melalui majelis terlebih dahulu, akan tetapi, majelis hanya memperkuat perjanjian perdamaian. Dan dalam hal ini, metode yang digunakan oleh BPSK Kota Surakarta memenuhi unsure tujuan UUPK yang menyelesaikan sengketa harus dalam jangka waktu 21 hari kerja.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Surakarta dengan cara konsiliasi, konsumen mendapatkan ganti kerugiannya sesuai dengan apa yang dituju oleh konsumen untuk mendapatkan ganti kerugian, dan dalam ganti kerugian tidak harus berbentuk nominal uang, akan tetapi juga berbentuk pelaksanaan jualbeli yang seharusnya diterima oleh konsumen dari pelaku usaha.

Dalam pelaksanaan putusan konsiliasi di BPSK Kota Surakarta, tidak semuanya dilakukan dihadapan majelis, akan tetapi dilaksanakan juga di luar BPSK Kota Surakarta.

Saran

Dalam susunan keanggotaan BPSK Kota Surakarta harus dibentuknya pengurus bidang pengaduan, bidang konsultasi dan kepaniteraan. Agar dalam penyelesaian sengketa konsumen bisa ditargetkan pada tujuan yang ideal dan tidak dibebankan kepada kepala sekretariat.

Dalam setiap penyelesaian sengketa konsumen, BPSK Kota Surakarta harus membantu setiap konsumen yang merasa dirugikan dan diusaha menyelesaikan dengan cara konsiliasi, karena konsiliasi adalah salah satu penyelesaian yang disepakati oleh para pihak tanpa adanya pengaruh dari pihak ketiga.

Setiap penyelesaian sengketa konsumen yang telah disepakati harus diputus oleh majelis, agar memperkuat perjanjian perdamaian.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Nugroh, Susanti, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta kendala implementasinya*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Siwi Kristiyanti, Tri, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Halim Barakatullah, Abdul, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media.
- Penjelasan umum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Kepmen 350/MPP/Kep/12/2001, yang mengatur tentang penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen.
<http://www.solopos.com/2013/09/16/pelayanan-ka-bayar-tiket-ka-sriwedari-pt-kai-beri-ka-prameks-pelanggan-mengeluh-448069> unduh tanggal 19 september 2013, pukul 12.56 AM.
- <http://www.solopos.com/2013/07/02/garuda-indonesia-ubah-sistem-reservasi-tiket-online-kacau-balau-421951> unduh tanggal 20 september 2013, pukul 16.30 AM.