PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA TELKOMSELFLASH ATAS PENGURANGAN KUOTA SECARA SEPIHAK

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang

Oleh :

LUSIAH LISZA
BP: 07 140 082

PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM BISNIS (PK II)

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS PADANG

2011

No. Reg. 3366/ PK II/ 07/ 2011

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA TELKOMSELFLASH ATAS PENGURANGAN KUOTA SECARA SEPIHAK

(Lusiah Lisza, 07140082, Fakultas Hukum Universitas Andalas, 73 Halaman, Tahun 2011)

ABSTRAK

Untuk mendapatkan informasi yang akurat, memerlukan waktu yang sangat lama. Dalam hal ini diperlukan sebuah pengambilan keputusan yang cepat dan tepat, maka diperlukan suatu teknologi yang dapat mengurangi permasalahan tersebut. Salahsatunya menggunakan teknologi yang dinamakan internet. Penyedia layanan jasa internet dari PT. Telkomsel yang merupakan layanan jasa komunikasi mengembangkan suatu produk untuk mewujudkan itu semua, yaitu TelkomselFlash. TelkomselFlash merupakan layanan internet tanpa kabel *(wireless)* yang disediakan oleh Telkomsel untuk seluruh pelanggannya dengan menggunakan kartu Simpati, kartu As yang merupakan kartu prabayar, dan pascabayar dengan produknya kartu Halo untuk mengoperasionalkan TelkomselFlash tersebut. Permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah bagaimana bentuk dan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa TelkomselFlash jika terjadi kerugian akibat pengurangan kuota secara sepihak oleh Telkomsel dan kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa TelkomselFlash jika terjadi kerugian akibat pengurangan kuota secara sepihak oleh Telkomsel dan bagaimana solusinya. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis, dengan melakukan wawancara kepada pihak-pihak terkait dan penelitian bersifat deskriptif dengan lokasi penelitian di PT. Telkomsel cabang Padang. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa bentuk dan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa TelkomselFlash jika terjadi kerugian akibat pengurangan kuota secara sepihak bersifat represif dan prefentif, yakni berupa pembinaan dan pengawasan. Sedangkan pelaksanaan perlindungan yang diberikan kepada konsumen atas hak-haknya yang dilanggar akibat pengurangan kuota secara sepihak belum memberikan perlindungan yang khusus terhadap konsumen. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa TelkomselFlash atas pengurangan kuota secara sepihak dapat dilihat dari 3 sisi yaitu, pihak pelaku usaha (Pihak Telkomsel), konsumen, dan BPSK. Akan tetapi, ditemukan beberapa potensi kendala yang mungkin bisa terjadi dikemudian hari.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi sekarang ini, pemanfaatan dan penggunaan media *existing* dalam pengembangan sistem informasi, komunikasi maupun bisnis sangatlah penting. Perkembangan ini juga akhirnya mengakibatkan kemajuan yang pesat di daerah bisnis, komunikasi maupun sistem informasi. Sebagai salah satu contoh, perguruan tinggi seperti Universitas Andalas telah menerapkan sistem *online* dalam hal informasi, serta sarana dan prasarana akademik Universitas Andalas.

Untuk mendapatkan informasi yang akurat, memerlukan waktu yang sangat lama. Dalam hal ini diperlukan sebuah pengambilan keputusan yang cepat dan tepat, maka diperlukan suatu teknologi yang dapat mengurangi permasalahan tersebut. Salah satunya menggunakan teknologi yang dinamakan internet. Internet merupakan jaringan besar yang dibentuk oleh interkoneksi jaringan komputer dan komputer tunggal diseluruh dunia, lewat saluran telepon, satelit, dan sistem komunikasi lainnya.

Penggunaan internet dalam masyarakat bukanlah merupakan hal yang asing lagi, karena begitu mudahnya untuk dipahami. Berbagai kemudahan akses internet yang ditawarkan oleh pemasar dalam merebut perhatian para konsumen, dapat dibaca oleh pemasar dari PT. Telekomunikasi Indonesia.

Secara umum manfaat yang dapat diperoleh apabila seseorang mempunyai akses ke internet adalah memperoleh informasi yang luas tanpa batas secara individu, sosial, maupun informasi bisnis atau pekerja pun dapat diperoleh melalui akses internet.

Berkaitan dengan itu, pada dasarnya penggunaan internet dapat menghemat waktu artinya mempunyai dampak terhadap penghematan biaya. Semakin cepat didapatkan informasi yang dibutuhkan maka akan semakin sedikit biaya yang diperlukan. Untuk itu maka diciptakan suatu teknologi yang baru agar hal tersebut bisa tercapai dengan mudah, sehingga hasil dari suatu pekerjaan dapat maksimal. Penyediaan layanan internet dengan basis atau dasar *GSM (Global System for Mobile Communications)* yang merupakan salah satu upaya dalam memberikan komunikasi melalui internet.[1] Penyedia layanan jasa internet dari PT. Telkomsel yang merupakan layanan jasa komunikasi mengembangkan suatu produk untuk mewujudkan itu semua, yaitu TelkomselFlash.

TelkomselFlash merupakan layanan internet tanpa kabel *(wireless)* yang disediakan oleh Telkomsel untuk seluruh pelanggannya dengan menggunakan kartu Simpati, kartu As yang merupakan kartu prabayar, dan pascabayar dengan produknya kartu Halo untuk mengoperasionalkan TelkomselFlash tersebut. Layanan ini dapat menghasilkan kecepatan

---

[1] <http://en.wikipedia.org/wiki/GSM - 102k>. GSM - Wikipedia, the free encyclopedia, diakses tanggal 1 Desember 2010.

download sampai dengan 7,2 *Mbps* yang didukung dengan teknologi *HSDPA/3G/EDGE/GPRS*.[2]

Keuntungan-keuntungan yang diberikan TelkomselFlash kepada pelanggannya, yaitu:

1. Mudah dikontrol

   Adanya pilihan paket *unlimited*, pengguna jasa dapat menggunakan internet sepuasnya tanpa khawatir dengan batasan waktu dan kelebihan biaya akses.

2. Fleksibel

   Pengguna jasa internet dapat menggunakan dan mendaftarkan kartu Telkomsel jenis apapun, baik kartu Halo, Simpati ataupun Kartu As.

3. Kecepatan Tinggi

   Pengguna jasa dapat menikmati pengalaman akses internet dengan kecepatan hingga 7,2 *Mbps*.

4. Jangkauan Jaringan yang Luas

---

[2] www.adipedia.com. **"Perbedaan Akses Data GPRS, 3G/UMTS, EDGE, 3.5G/HSDPA",** diakses tanggal 21 Oktober 2010. HSDPA (High Speed Downlink Packet Access) merupakan perkembangan akses data selanjutnya dari 3G. HSDPA sering disebut dengan generasi 3.5 (3.5G). 3G/UMTS (Universal Mobile Telecommunication Service) : perkembangan selanjutnya dari EDGE. UMTS sering disebut generasi ke tiga (3G). Selain menyediakan fasilitas akses internet (e-mail, mms, dan browsing), UMTS juga menyediakan fasilitas video streaming, video conference, dan video calling*). Secara teori kecepatan akses UMTS sekitar 480kbps. EDGE (Enhanced Data for Global Evolution) : teknologi perkembangan dari GSM, rata-rata memiliki kecepatan 3kali dari kecepatan GPRS. Kecepatan akses EDGE secara teori sekitar 384kbps. Fasilitas yang disediakan EDGE sama seperti GPRS (e-mail, mms, dan browsing). GPRS (General Packet Radio Service) : suatu teknologi yang digunakan untuk pengiriman dan penerimaan paket data. GPRS sering disebut dengan teknologi 2.5G. Fasilitas yang diberikan oleh GPRS : e-mail, mms (pesan gambar), browsing internet. Secara teori GPRS memberikan kecepatan akses antara 56kbps sampai 115kbps.

Akses internet dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, dalam jangkauan jaringan *3G/HSDPA* Telkomsel. Hal tersebut tidak hanya ditawarkan dan dimiliki oleh TelkomselFlash sendiri, melainkan hampir semua *broadband* modem internet di Indonesia. Tetapi TelkomselFlash dapat dikatakan unggul dalam menarik pasarnya.

Sebagian masyarakat pengguna jasa informatika tidak memahami mekanisme pengenaan tarif penggunaan internet, sehingga sering mengajukan klaim produk yang ditawarkan berhubungan dengan kecepatan mengakses yang ternyata tidak sesuai, sebagaimana dirasakan oleh pelanggan internet dari PT. Telkomsel. Dalam kenyataannya, pihak Telkomsel sering kali tidak menjelaskan adanya ketentuan pengurangan kuota tersebut pada saat diadakannya transaksi jual beli produk TelkomselFlash terhadap pelanggan. Sebagai contoh yaitu salah satu paket TelkomselFlash untuk pengguna kartu Halo adalah *Unlimited* 3*GB*, dimana biaya yang ditawarkan sebesar Rp 225.000,00 dengan kecepatan maksimal 7,2 *Mbps* setiap bulan. Tetapi dalam pelaksanaannya ternyata Telkomsel mengurangi kecepatan akses internet dari 7,2 *Mbps* menjadi 64*Kbps* setelah pemakaian kuota 3*GB*.

Pengurangan kuota yang sangat sepihak tersebut jelas sangat merugikan konsumen. Pada Pasal 18 ayat (1) huruf d menyebutkan dilarang mencantumkan klausula baku apabila, “Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran”.

Apabila dikaitkan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf f, yang menjelaskan dilarang mencantumkan klausula baku apabila "Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objel jual beli jasa". Maka isi klausula tersebut termasuk larangan pelaku usaha dalam menawarkan jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan, dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian. Ini merupakan pelanggaran terhadap perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen.[3]

Dalam ketentuan TelkomselFlash menyatakan: "Telkomsel tidak bertanggungjawab atas kerugian-kerugian pelanggan dan/atau pihak ketiga yang timbul sebagai akibat atau sehubungan dengan dari penggunaan layanan TelkomselFlash oleh pelanggan. Dalam hal demikian pelanggan dengan ini membebaskan Telkomsel dari segala klaim, gugatan, dan/atau tuntutan yang dilakukan oleh pihak ketiga sehubungan dengan akses yang dilakukannya melalui layanan TelkomselFlash sehingga klaim, gugatan, tuntutan dan/atau ganti rugi tersebut menjadi tanggungjawab dan risikonya sendiri."[4]

Hal ini menyesatkan dan dapat disebut dengan pencantuman klausula eksonerasi karena klausul tersebut mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen atau penyalur produk (penjual), serta bertentangan

---

[3]"Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia", (http://forum.chip.co.id/internet-provider-indonesia/106117-diskusi-telkomsel-flash-unlimited.html) 7 September 2009. diakses tanggal 20 November 2010.

[4] Lampiran Ketentuan umum Layanan TelkomselFlash PT. Telekomunikasi Seluler nomor 18.

dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19 ayat 1 yang menyebutkan “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Kata “kerugian” menurut redaksi tersebut justru merugikan konsumen, karena kerugian mengandung pengertian tidak dilaksanakannya prestasi satu pihak, sehingga menimbulkan akibat langsung yang tidak diharapkan pada pihak lain. Lain persoalan jika kata yang digunakan adalah “risiko”. Penyesatan lainnya, redaksi menggunakan kata (yang pada intinya), “untuk paket *Advance* kecepatan akses akan disesuaikan sampai dengan 64 *Kbps* setelah pemakaian 3 *GB*”. Kata “sampai dengan (maksimal)” secara logis dapat ditafsirkan bahwa kecepatan akan diturunkan mulai dari 1 *kbps* sampai 64 *kbps*. Berarti TelkomselFlash punya keleluasaan apakah akan diturunkan dari 5, 6 atau hingga 63 *kbps*, asalkan tidak melebihi 64 *kbps*. Inilah sebabnya TelkomselFlash tidak merasa bersalah telah menyebabkan kecepatan akses berkurang sampai dibawah 5 *kbps*. Tetapi hal ini tidak pernah mereka jelaskan bahkan secara lisan. Yang mereka tahu hanyalah setelah konsumen tanda tangan, maka terjadi kesepakatan.

Berdasarkan uraian di atas, hal ini menarik untuk dilakukan penelitian lebih jauh dalam bentuk skripsi dengan judul: **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA TELKOMSELFLASH ATAS PENGURANGAN KUOTA SECARA SEPIHAK.”**

B. Perumusan Masalah

Untuk terarahnya penyusunan skripsi ini, ada beberapa hal yang dapat dirumuskan permasalahan antara lain :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa TelkomselFlash jika terjadi kerugian akibat pengurangan kuota secara sepihak oleh Telkomsel
2. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa TelkomselFlash jika terjadi kerugian akibat pengurangan kuota secara sepihak oleh Telkomsel
3. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa TelkomselFlash jika terjadi kerugian akibat pengurangan kuota secara sepihak oleh Telkomsel dan bagaimana solusinya

C. Tujuan Penelitian

Dalam sebuah penulisan dan penelitian, tentu mempunyai maksud dan tujuan dari penulis. Begitu pula dalam penulisan skripsi ini, penulis bertujuan :

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa TelkomselFlash jika terjadi kerugian akibat pengurangan kuota secara sepihak oleh Telkomsel.

2. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa TelkomselFlash jika terjadi kerugian akibat pengurangan kuota secara sepihak oleh Telkomsel
3. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa TelkomselFlash jika terjadi kerugian akibat pengurangan kuota secara sepihak oleh Telkomsel dan bagaimana solusinya.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Manfaat teoritis

   Untuk meningkatkan pemahaman teori dan pengetahuan umum tentang perlindungan konsumen khususnya mengenai bentuk dan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa TelkomselFlsah atas pengurangan kuota secara sepihak dan kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan perlindungan hukum serta bagaimana solusinya.

2. Manfaat praktis :

   a. Mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku Perguruan Tinggi untuk kemajuan masyarakat dalam bidang hukum;
   b. Melatih kemampuan dan keterampilan dalam penulisan karya ilmiah;

c. Penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan dan pedoman bagi konsumen dan pertimbangan bagi perusahaan yang bergerak dibidang usaha yang sama atau sejenis.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa TelkomselFlash jika terjadi kerugian akibat pengurangan kuota secara sepihak ini, dimana bentuk perlindungan hukum bersifat represif dan prefentif. Dalam hal ini dapat dilakukan berupa pembinaan dan pengawasan. Pembinaan yang dilakukan dapat berbentuk pembuatan aturan-aturan baru yang melindungi konsumen. Sedangkan pengawasan dilakukan tidak hanya oleh pemerintah namun masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya.
2. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa TelkomselFlash jika terjadi kerugian akibat pengurangan kuota secara sepihak ini belum nyata terlaksana, karena belum adanya perlindungan yang khusus diberikan kepada konsumen, akibatnya konsumen berada di posisi yang lemah. Pelaksanaan perlindungan tersebut masih jauh dari yang diharapkan karena pelaku usaha masih menganggap konsumen sebagai objek ekonomi tanpa memperhatikan hak-hak dari konsumen.
3. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa TelkomselFlash atas pengurangan kuota secara sepihak dapat dilihat dari 3 sisi yaitu:

a. Pihak pelaku usaha (Pihak Telkomsel), dimana tertutupnya akses informasi yang akurat oleh perusahaan dan mereka berlindung dibalik rahasia perusahaan, penggunaan kalimat yang bermakna ambigu sehingga konsumen tidak terlalu paham mengenai isi dari klausula baku, tidak adanya respon untuk ganti rugi dari pihak Telkomsel atas kerugian materil yang dialami konsumen akibat pungurangan kuota secara sepihak.
b. Pihak konsumen, dimana konsumen belum cerdas dan kurang kritis dalam menyikapi kerugian yang dialami, konsumen takut beracara dan berhadapan dengan penegak hukum karena tidak ingin repot ataupun bersusah payah, dan konsumen lebih banyak memilih diam (pasrah) serta beralih ke produk lain yang kualitas produk lebih baik dari sebelumnya.
c. Pihak BPSK, dimana belum lengkapnya sarana dan prasarana yang memadai, dan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu kurang profesionalnya dan kebanyakan anggota BPSK bukan dari bidang hukum ataupun sarjana hukum sehingga banyak dari anggota tersebut kurang mendalami masalah hukum.

Solusi yang tepat untuk mengatasi kendala tersebut sehingga pelaksanaan perlindungan hukum dapat diaplikasikan dengan baik dengan terjaminnya hak-hak konsumen, yaitu:

1. Pihak pelaku usaha (pihak Telkomsel)

Pelaku usaha diharapkan lebih transparan dalam memberikan informasi, memberikan respon dengan baik, dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya terhadap konsumen, serta adanya bentuk tanggung jawab terhadap kerugian tanpa berlindung dibalik rahasia perusahaan. Selain itu, di dalam pencantuman klausula baku hendaknya tidak mamakai kalimat yang sulit dimengerti serta tidak menimbulkan klausul eksonerasi yang sangat merugikan konsumen.

2. Pihak konsumen

   Hendaknya konsumen lebih kritis dalam menuntut hak-haknya dilanggar yang menimbulkan kerugian baik materil maupun inmateril dan memahami hukum lebih mendalam lagi sehingga tidak dibodohi oleh pelaku usaha. Konsumen bisa mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan maupun diluar pengadilan seperti BPSK dan prosedur untuk menyelesaikan sengketa sangat mudah.

3. Pihak BPSK

   Pemerintah daerah dalam hal ini harus lebih memperhatikan mengenai fasilitas yang kurang lengkap agar badan perlindungan konsumen ini dapat melaksanakan tugas dengan baik. Selain itu, SDM yang menjadi anggota BPSK hendaklah memenuhi persyaratan yang memadai. Apabila persyaratan tersebut dapat diterapkan, maka pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat dijalankan dengan baik dan terarah dengan proses yang maksimal.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, penulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bahwa pihak Telkomsel harus jelas dan transparan dalam penyampaian informasi mengenai ketentuan-ketentuan yang dibuat kepada konsumen. Bagi lembaga atau yayasan yang bergerak di bidang perlindungan konsumen dan juga pemerintah untuk meningkatkan pengawasan terhadap klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian dan hak-hak konsumen dilanggar.
2. Konsumen harus lebih teliti lagi dalam membaca klausula baku yang terdapat dalam perjanjian tersebut, serta diharapkan apabila konsumen merasa hak-haknya dilanggar dan merasakan adanya kerugian hendaknya melaporkan keluhan tersebut langsung kepada Pusat Pelayanan Informasi PT. Telkomsel. Apabila tidak ada respon atau itikad yang baik dari pihak Telkomsel, konsumen dapat melaporkannya ke lembaga atau yayasan yang bergerak di bidang perlindungan konsumen

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku- buku / Literatur

Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006

Bambang Sunggono,2007, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta

Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta, Sinar Grafika, 1999

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008

Edmond Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2003

Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008

Khotibul Umam, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2010

Mariam Darus, *Perlindungan Konsumen Dilihat dari Perjanjian Baku (standar), Kertas Kerja Pada Simposium Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 1980

Munir Fuady. *Pengantar Hukum Bisnis :Menata Bisnis Modern di Era Global.* Cet.2, Senerai Pustaka, 2002.

Nasution, AZ. 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media.

Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta, Granit, 2005

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2000

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 2006

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cet.6, PT. Intermasa, 1979

Sutedi, Adrian *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor:Ghalia Indonesia, 2000

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

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Undang-Undang Dasar (UUD) 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Undang – Undang Informasi dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008

Website

www.adipedia.com

http://en.wikipedia.org

http://forum.chip.co.id

http://hukumpedia.com.

http://id.wikipedia.org