

**PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN DALAM
PEMBERIAN GARANSI PADA TRANSAKSI JUAL
BELI SEPEDA MOTOR HONDA ANTARA PELAKU
USAHA DENGAN KONSUMEN DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

Oleh

WELZI MARTSON
01 140 014



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2006**

No. Reg : 2195/PK II/VIII/2006

LEMBARAN PENGESAHAN

Reg. No : 2195/PK II/VIII/2006

**PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN DALAM
PEMBERIAN GARANSI PADA TRANSAKSI JUAL BELI
SEPEDA MOTOR HONDA ANTARA PELAKU USAHA
DENGAN KONSUMEN DI KOTA PADANG**

Disusun Oleh :

WELZI MARTSON

01 140 014

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 24 Agustus 2006
Yang bersangkutan dinyatakan lulus oleh
Tim Penguji, terdiri dari

Ketua / Dekan



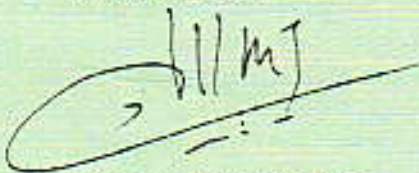
Prof. Dr. H. Takdir Rahmadi, SH,LLM.
Nip. 130 819 554

Sekretaris / Pembantu Dekan I



Najmi, SH, MH.
Nip. 131 624 686

Pembimbing I



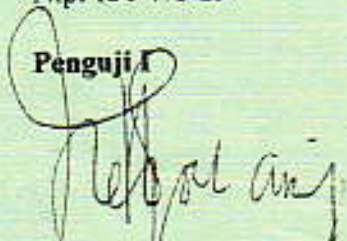
Dr. Hermayulis, SH, MS.
Nip. 131 473 257

Pembimbing II



Dian Amelia, SH, MH.
Nip/ 131 599 911

Penguji I



Neneng Oktarina, SH, MH.
Nip. 132 205 431

Penguji II



Misnar Svam, SH, MH.
Nip. 132 211 358

**PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN DALAM PEMBERIAN
GARANSI PADA TRANSAKSI JUAL BELI SEPEDA MOTOR HONDA
ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN DI KOTA PADANG**
(Weizi Marison, Di 140 014, Fakultas Hukum Unpad, 63 Hlm, 2006)

ABSTRAK

Masalah pemberian jaminan atau garansi dalam suatu transaksi jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan permasalahan yang senantiasa menarik perhatian khalayak banyak sekarang ini, hal ini dikarenakan pemberian garansi atau jaminan menyangkut berbagai aspek dalam proses penggunaan suatu barang yang akan dikonsumsi oleh konsumen itu sendiri. Agar dalam prakteknya masalah pemberian garansi atau jaminan ini tidak menimbulkan konflik kepentingan antara pelaku usaha dengan konsumen, maka diperlukan pengaturan pemberian garansi tersebut, bukan hanya sebatas hal itu saja perilaku pelaku usaha dan konsumen juga diatur dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pemberian garansi atau jaminan adakalanya dalam menjalankan upaya pemberian garansi atau jaminan tersebut muncul beberapa permasalahan yang menimbulkan dampak negatif bagi pihak-pihak yang terkait dalam hal prosedur pemberian garansi atau jaminan tersebut. Seperti halnya masalah yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen dalam hal pemberian garansi atau jaminan sepeda motor merek Honda. Persoalan itu muncul disebabkan oleh beberapa faktor seperti lokasi konsumen yang berada jauh dari lokasi pelaku usaha, kurangnya sosialisasi tentang garansi tersebut dan kurang memadai sarana dan prasarana puna jual sepeda motor merek Honda.

Hal inilah yang melatar belakangi penulisan skripsi ini dengan menanggapi permasalahan bagaimanakah perlindungan terhadap konsumen dalam pemberian garansi pada transaksi jual beli sepeda motor Honda di kota Padang, serta hal-hal apa sajakah yang menjadi tanggungan garansi tersebut serta apa sajakah yang menjadi hambatan yang ditemui dalam prosedur pemberian garansi sepeda motor Honda oleh pelaku usaha kepada konsumen. Untuk melengkapi bahan, data konkrit dan jawaban yang objektif, ilmiah serta dapat dipertanggungjawabkan penulis, maka penulis menggunakan metode yuridis sosiologis, yaitu dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi lapangan berupa observasi dan wawancara serta studi kepustakaan berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Kemudian data-data yang dikumpulkan akan diperiksa dan diolah secara kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa dalam kenyataannya masalah pemberian garansi sepeda motor Honda di kota Padang kurang berjalan sebagaimana mestinya dikarenakan faktor jarak yang jauh antara konsumen dengan pelaku usaha, kurangnya sosialisasi tentang manfaat garansi bagi konsumen itu sendiri serta kurangnya informasi tentang tanggungan garansi tersebut.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tidak seimbangnya kedudukan antara pihak produsen dengan konsumen tidak menutup kemungkinan posisi konsumen bisa dirugikan oleh produsen atau pelaku usaha. ini sangat tidak adil bagi kepentingan konsumen karena konsumen sebagai elemen dari masyarakat yang perlu dilindungi hak-haknya dalam memakai, memanfaatkan dan mendapatkan pelayanan dari pelaku usaha. Adakalanya masyarakat awam tidak mengetahui dengan jelas apa yang menjadi hak-hak dari konsumen. Terjadinya suatu transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen maka secara otomatis telah melahirkan hubungan hukum antara kedua belah pihak salah satunya dengan memperhatikan hak-hak dari konsumen oleh pelaku usaha seperti yang telah diatur dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan diberlakukannya suatu peraturan yang melindungi kepentingan konsumen maka dengan jelas pemerintah memiliki tujuan untuk melindungi kepentingan konsumen. Hal itu bertujuan agar konsumen mendapatkan pelayanan yang layak dari pihak pelaku usaha sehingga konsumen memperoleh hak-hak sebagaimana mestinya dan pelaku usaha mendapatkan keuntungan yang diinginkan atau ditargetkannya.

Pemberian jaminan berupa garansi merupakan salah satu upaya dari pelaku usaha untuk memenuhi atau mencapai target usahanya, sehingga muncul

MILIK
UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ANDALAS

minat dari konsumen akan produk yang dijual oleh pelaku usaha. Garansi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pemasaran, akan tetapi pemberian garansi bersifat kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen hal ini dikarenakan garansi itu lahir sebagai perjanjian tambahan dari transaksi jual beli.

Masalah pemberian garansi merupakan suatu masalah yang tidak asing lagi kita temui dalam kehidupan sehari-hari, mengingat bahwa garansi ini memberikan jaminan atas suatu produk sehingga menimbulkan kepercayaan konsumen kepada pelaku usaha. Pemberian garansi merupakan salah satu program dari pelaku usaha dalam bidang pemasaran. Fungsinya adalah untuk mengalihkan resiko tertentu yang akan ditanggung pelaku usaha atas produk yang dikonsumsi atau dipakai oleh konsumen atas kesepakatan kedua belah pihak. Upaya pemberian garansi tersebut dijalankan oleh beberapa perusahaan yang bergerak di bidang distributor kendaraan bermotor di kota Padang, diantaranya pemberian garansi dalam transaksi jual beli sepeda motor antara CV. Menara Agung dan CV. Hayati dengan konsumennya.

Memperhatikan fenomena atau praktik pemberian garansi dalam transaksi jual beli antara pelaku usaha dan konsumen, maka dirasakan perlu untuk mengetahui seluk-beluk mengenai garansi itu sendiri. Disamping itu juga untuk mengetahui cara yang dilakukan dalam memberikan perlindungan terhadap pihak konsumen sebagai pihak yang lebih banyak memerlukan perlindungan atas haknya. Dalam proses terjadinya suatu transaksi, pemberian garansi terhadap suatu produk menjadi suatu hal yang sangat penting dan krusial. Pada zaman yang

serba modern seperti saat sekarang ini terutama bagi pelaku usaha yang berlomba-lomba menawarkan suatu jaminan kepada konsumen sebagai penarik minat dari konsumen, namun hal tersebut cenderung hanya untuk menarik konsumen saja, akan tetapi pada prakteknya jika terjadi klaim garansi pelaku usaha tersebut kurang menempatkan konsumen pada posisi yang dilindungi oleh hukum, hal ini terjadi karena ketidaktahuan konsumen atau kejelasan akan pemanfaatan, penggunaan maupun pemakaian barang dan jasa yang disediakan pelaku usaha.¹

Setiap konsumen berhak untuk mendapatkan perlakuan yang sama dari pelaku usaha.² Suatu contoh kasus jika terjadi pengajuan klaim garansi oleh konsumen kepada pelaku usaha maka konsumen berhak memperoleh perlakuan yang sama tentang prosedur pengajuan klaim tersebut serta berhak atas ganti rugi yang telah diperjanjikan sebelumnya antara pelaku usaha dengan konsumen.

Mengingat hal diatas maka diperlukan suatu program terencana dan tepat guna mengatasi masalah pemberian perlindungan terhadap konsumen. Hal ini juga dilandasi dan dijelaskan dalam Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang perlindungan konsumen ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimiliki pelaku usaha dan konsumen seperti yang dicantumkan dalam konsiderans Undang-undang tentang perlindungan konsumen dijelaskan bahwa :

¹ Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, Hal 3.

² Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf g.

' untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepekaan, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab.'

Pemberian tanggungan garansi yang diberikan oleh pihak pelaku usaha terhadap konsumennya merupakan suatu hal yang lahir dari transaksi antara pelaku usaha dengan konsumennya sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yang bersangkutan. Peristiwa tersebut akan menimbulkan imbalan berupa tanggungan garansi atas produk yang mereka perjualbelikan tersebut. Dalam hal ini, pihak konsumen memerlukan perlindungan hukum atas tanggungan garansi yang diberikan pelaku usaha tersebut, seandainya terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan nantinya, namun hal tersebut dalam ruang lingkup garansi atau jaminan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Mengingat posisi atau kedudukan pelaku usaha sebagai pihak yang menentukan hal apa saja yang menjadi jaminan dari garansi yang akan diberikan kepada pihak konsumen, maka perlu diberikan perlindungan terhadap konsumen mengenai hal pemberian garansi atau jaminan yang telah disepakati oleh pelaku usaha dengan konsumen. Terjadinya hal yang tidak diinginkan oleh kedua belah pihak, maka akan menjadi tanggungan dalam garansi atau jaminan yang diberikan pelaku usaha kepada konsumennya.

Konsumen dapat memperjuangkan hal yang menjadi haknya dikemudian hari jika terjadi permasalahan (klaim garansi) yang menjadi tanggungan garansi atau sesuai dengan perjanjian garansi tersebut, pihak konsumen dapat dan berhak meminta pertanggungjawaban atas garansi yang telah diperjanjikan agar dapat tercapai tujuan dari . Hal ini sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu Undang-

undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun undang-undang tersebut disadari masih sangat terbuka untuk melahirkan berbagai penafsiran.

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 yang terdiri dari 15 bab dan 65 Pasal ini menjelaskan secara lengkap mengenai perlindungan terhadap konsumen. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa perlindungan konsumen itu merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.³ Selain itu undang-undang perlindungan konsumen juga menyatakan, bahwa tidak hanya para produsen pabrikan yang menghasilkan barang dan jasa yang tunduk kepada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, melainkan juga para rekanan, termasuk para agen, distributor, serta jaringan-jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusian dan pemasaran barang dan jasa ke masyarakat luas selaku pemakai atau pengguna barang atau jasa.⁴

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan pihak konsumen muncul sejak transaksi dilakukan oleh kedua belah pihak. Pemberian garansi sebagai hasil dari transaksi tersebut yang merupakan kesepakatan kedua belah pihak juga termasuk ke dalam hubungan hukum itu. Oleh karena itu sesuai dengan apa yang penulis uraikan di atas, maka mungkin saja timbul masalah-masalah dalam pelaksanaan prosedur pemberian layanan tanggungan garansi ini. Permasalahan tersebut terjadi antara kedua belah pihak yang telah menyepakatinya, hal ini disebabkan oleh keterbatasan hak yang dimiliki konsumen dan pelaku usaha

³ Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001. Hal 4.

⁴ *Ibid.*, Hal 5

terhadap suatu tanggungan garansi. Para pihak yang bersangkutan tersebut mendapatkan komposisi yang jelas tentang hak dan kewajibannya masing-masing agar para pihak tersebut tidak merasa dirugikan dan mendapat perlindungan secara hukum. mungkin saja timbul masalah-masalah dalam batas-batas apa sajakah yang menjadi objek tanggungan dari garansi tersebut seperti bentuk kerusakan, penggantian suku cadang (*spare part*) dalam jangka waktu tertentu dan pemberian servis atau perawatan oleh pihak pelaku usaha untuk jangka waktu tertentu. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk mengungkapkan masalah ini melalui penulisan skripsi yang berjudul :

“PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN DALAM PEMBERIAN GARANSI PADA TRANSAKSI JUAL BELI SEPEDA MOTOR HONDA ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN DI KOTA PADANG”

B. Permasalahan

Permasalahan yang diketengahkan berdasarkan judul di atas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah cara konsumen mengajukan klaim terhadap garansi yang telah diperjanjikan dalam jual beli sepeda motor Honda di kota Padang ?
2. Hal-hal apa saja yang menjadi tanggungan pemberi garansi (pelaku usaha) terhadap konsumen dalam jual beli sepeda motor Honda di kota Padang ?
3. Hambatan-hambatan apa saja yang ditemui konsumen dalam mendapatkan klaim terhadap garansi yang telah dijanjikan oleh pelaku usaha kepada konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui cara konsumen mengajukan klaim terhadap garansi yang telah diperjanjikan dalam jual beli sepeda motor Honda di kota Padang.
2. Untuk mengetahui unsur-unsur atau elemen apa saja yang digaransi atau dijamin oleh pelaku usaha kepada konsumen dalam jual beli sepeda motor Honda di kota Padang.
3. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang ditemui konsumen dalam mendapatkan klaim terhadap garansi yang telah dijanjikan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah pengetahuan penulis tentang perlindungan konsumen dan garansi pada umumnya baik secara teori maupun pelaksanaannya.
- b. Untuk lebih memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dibidang hukum, khususnya tentang hukum perlindungan konsumen dan hal tentang garansi pada umumnya.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penulisan yang penulis lakukan ini dapat memberikan manfaat bagi para pihak yang terkait dalam bidang perlindungan konsumen khususnya

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tempat Penelitian

Kota Padang merupakan salah satu daerah pangsa pasar penjualan sepeda motor yang cenderung bisa atau sesuai dengan keadaan perekonomian di Padang. Sepeda motor merek Honda adalah salah satu produsen sepeda motor yang telah mendapat minat dan perhatian yang besar dari konsumen di kota Padang.

PT. Astra Honda Motor Indonesia sebagai salah satu produsen sepeda motor yang banyak diminati oleh konsumen yang memiliki pangsa pasar paling besar memberikan beberapa fasilitas pelayanan kepada konsumennya agar tercapai kepuasan atas produk yang dipakai oleh konsumen, PT. Astra Honda Motor Indonesia sebagai produsen sepeda motor merek Honda memberikan instruksi kepada distributor atau dealer resminya untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen untuk kepuasan konsumen itu sendiri.

Di kota Padang terdapat beberapa distributor resmi sepeda motor Honda yaitu CV. Menara Agung dan CV. Hayati. Distributor resmi dengan peringkat usaha bintang 5 (lima) berperan untuk menjalankan program PT. Astra Honda Motor Indonesia di Padang menyangkut proses pendistribusian sepeda motor merek Honda khusus penjualan sepeda motor baru. Selain dua distributor tersebut di kota Padang juga terdapat distributor dengan peringkat berada di bawah distributor resmi yang juga bergerak di bidang penjualan sepeda motor Honda dan ini terus berhubungan dengan distributor resmi di Padang, namun pada distributor

BAB IV

PENUTUP

I. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka penulis dapat menarik kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah di depan sebagai berikut :

1. Prosedural pemberian garansi sepeda motor Honda oleh pelaku usaha kepada konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk mengajukan klaim garansi kepada pelaku usaha dalam jual beli sepeda motor Honda jika terjadi hal-hal yang menjadi tanggungan garansi, dengan meliputi beberapa fase yaitu :
 - a. Pengajuan klaim untuk garansi hanya dapat dilakukan di bengkel resmi Honda atau AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) yang berstatus sebagai ACS (*Authorized Claim Shop*) yang berada dan tersebar di seluruh Indonesia.
 - b. Buku servis yang diberikan atau diserahkan oleh main dealer atau dealer telah dilengkapi dengan bukti :
 1. Telah dilakukan PDI (*Pre Delivery Inspection*) yang disertai tanggal, cap, tanda tangan dan nama mekanik pelaksana PDI tersebut.

2. Sertifikat penyerahan sepeda motor Honda yang disertai tanggal penyerahan, tanda tangan pembeli atau penerima dan tanda tangan petugas pelaksana penyerahan sepeda motor.
3. KPB (Kartu Perawatan Berkala) yang disertai dengan :
 - a. Di bagian depan kartu perawatan berkala beberapa data isian form A dan B diisi lengkap.
 - b. Di bagian belakang kartu perawatan berkala diberi stempel nama *main dealer* dan atau *dealer* yang menjual sepeda motor Honda.
 - c. Garansi hanya berlaku untuk sepeda motor yang dirawat secara teratur dan berkala di bengkel resmi Honda (AHASS) di seluruh Indonesia sesuai dengan jadwal perawatan berkala yang telah ditentukan dalam buku servis dan dibuktikan dengan :
 - d. Keputusan penerimaan klaim merupakan hak penuh dari bengkel resmi Honda (AHASS) yang ditunjuk sebagai ACS (*Autorized Claim Shop*).
 - e. Pengangkutan Sepeda Motor apabila diperlukan dari lokasi kerusakan ke ACS (*Autorized Claim Shop*) ditanggung sendiri oleh pemilik sepeda motor.
2. Unsur-unsur yang menjadi tanggungan garansi sepeda motor Honda berlaku universal bagi seluruh *dealer* sepeda motor Honda karena telah dibakukan oleh PT. Astra Honda Motor Indonesia yakni menyangkut :
 - a. Garansi mesin yaitu 3 (tiga) tahun atau 30.000 km tergantung mana yang lebih dahulu dicapai.

b. Rangka dan kelistrikan yaitu 1 (satu) tahun atau 10.000 km tergantung mana yang lebih dahulu dicapai.

Jadi garansi ini hanya memberikan ganti rugi atau penggantian suku cadang yang diakibatkan :

- Kesalahan proses produksi.
- Kesalahan bahan atau material produk.
- Kesalahan konstruksi.

3. Dalam prosedur pemberian garansi terdapat beberapa hambatan oleh pihak konsumen dalam jalannya prosedur garansi tersebut, yaitu :

- Domisili konsumen yang berada jauh dari bengkel resmi.
- Kurangnya pengetahuan konsumen mengenai garansi.
- Kurangnya sosialisasi terhadap pengajuan klaim garansi.
- Masih terbatasnya dan mahalnya *spare parts Honda Genuine Parts* yang menjadi salah satu syarat pengajuan garansi.

2. Saran

1. Dengan di jabarkannya prosedural pengajuan klaim garansi tersebut diharapkan konsumen dapat mengerti dan memahami peranan garansi tersebut serta dapat memanfaatkannya sesuai dengan prosedural yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Unsur yang menjadi tanggungan garansi tersebut agar dapat dijalankan sebagaimana mestinya oleh pelaku usaha dengan terlebih dahulu

mensosialisasikannya kepada konsumen agar tidak terjadi kesalahpahaman nantinya kelak. Konsumen juga harus memperhatikan hal-hal yang menjadi tanggungan garansi seperti telah diatur dalam buku servis jadi garansi tersebut berjalan secara optimal.

3. Kepada pelaku usaha agar lebih mensosialisasikan tentang garansi secara jelas kepada konsumen dengan catatan konsumen harus memperhatikan keterangan yang diberikan oleh pelaku usaha tersebut, diharapkan juga kepada pelaku usaha agar memberikan kompensasi kepada konsumen yang berdomisili jauh dari bengkel resmi dan mempercepat serta melengkapi bengkel cabang atau *sub main dealer* baik fasilitas maupun dalam hal distributor *spare parts Honda Genuine parts*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, 2004.
- Annisrul Nur, *Jurnal Reformasi Hukum*, Vol VIII, Universitas Islam, Jakarta, 2005.
- AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002.
- Bambang Sunggono, *Metode Penelitian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1994.
- Frieda Husni Hasbullah, *Hukum Kebendaan Perdata*, Ind-Hill, Jakarta, 2002
- Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imariyati (ed), *Hukum Perlindungan Konsumen*, C.V.Mandar Maju, Bandung, 2000.
- J. Satrio, *Hukum Jaminan, Hak Asuransi dan Hak Tanggungan*, Buku I Dan II, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002.
- Mahadi, *Falsafah Hukum, Suatu Pengantar*, PT. Cipta Aditya Bakti, Bandung, 1989.
- Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin, Jogjakarta, 1994.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2000.
- Sinorangkir dkk, *Konsep Hukum*, Aksara Baru, Jakarta, 1987.