

**KONSUMEN DAN KLAUSUL EKSONERASI : STUDI TENTANG PROFIL
GARANSI DALAM PRODUK ELEKTRONIKA**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I
pada Jurusan Hukum pada Fakultas Hukum

Oleh :

ERLINA SARI

C. 100. 140. 311

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh :

ERLINA SARI

C. 100. 140. 311

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Dosen Pembimbing



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

HALAMAN PENGESAHAN

**KONSUMEN DAN KLAUSUL EKSONERASI : STUDI TENTANG PROFIL
GARANSI DALAM PRODUK ELEKTRONIKA**

Oleh :

ERLINA SARI

C. 100. 140. 311

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari : Selasa, 27 Februari 2018

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji :

Ketua : Dr. Kelik Wardiono, S.H.,M.H

Sekretaris : Inayah, S.H.,M.H

Anggota : Septarina Budiwati, S.H.,M.H

(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Prof. Dr. Khudzaifah Dimyati, S.H.,M.H.)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 21 Februari 2018

Penulis



ERLINA SARI

C. 100. 140. 311

KONSUMEN DAN KLAUSUL EKSONERASI : STUDY TENTANG PROFIL GARANSI DALAM PRODUK ELEKTRONIKA.

ABSTRAK

Menurut Pasal 1 Angka 8 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-Dag/Per/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika, Kartu jaminan/garansi purna jual dalam Bahasa Indonesia yang selanjutnya disebut kartu jaminan adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika. Dalam prakteknya, kartu garansi menggunakan klausul baku. Klausul baku merupakan perjanjian sepihak yang seringkali merugikan konsumen dan menempatkan konsumen pada posisi tawar yang lemah. Setiap kartu garansi menggunakan klausul baku, dan bahkan mencantumkan klausul eksonerasi. Yaitu dalam kartu garansi Samsung, Nokia, Kirin, AndromaxE2 dan BenQ. Penelitian ini merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan pendekatan doktrinal yang dianalisa secara kualitatif dengan penalaran deduktif. Hasil dari analisis tersebut kemudian disajikan secara deskriptif, karena bermaksud untuk menjelaskan secara rinci fenomena yang ada mengenai profil garansi dalam produk elektronika. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan profil garansi dalam produk elektronika.

Kata Kunci : Garansi, Klausul baku, Klausul Eksonerasi

ABSTRACT

According to Article 1 Sub-Article 8 of Regulation of the Minister of Trade of the Republic of Indonesia Number 19/M-Dag/Per/5/2009 concerning Registration of Manuals and Warranty Cards/ After Sales Warranty in Indonesian for Telematics and Electronics Products, post-in Indonesian language, hereinafter referred to as the guarantee card is a card that states the availability of spare parts availability and after-sales service of telematics and electronics products. In practice, the warranty card using a standard clause. The raw clause is a unilateral agreement that is often detrimental to consumers and put the consumer on the bargaining position is weak. Each warranty card uses a standard clause, and even includes an exoneration clause. That is in the warranty card of Samsung, Nokia, Kirin, AndromaxE2 dan BenQ. This research is a legal research conducted with a doctrinal approach that is analyzed qualitatively with deductive reasoning. The result of the analysis are then presented descriptively, because it intends to explain in detail the existing phenomenon of warranty profile in electronic products. This study aims to analyze and describe the warranty profile in electronics products.

Keywords: Warranty, Standard Clause, Exoneration Clause.

1. PENDAHULUAN

Dalam bidang perindustrian dan perdagangan di Indonesia pada dewasa ini memberikan banyak kemajuan. Masyarakat dapat memilih berbagai macam produk dengan semakin leluasa karena banyaknya penawaran dari pelaku usaha. Salah satu bentuk penawaran yang diberikan oleh pelaku usaha ialah garansi, yang juga diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.

Menurut Pasal 1 Angka 8 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-Dag/Per/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika, Kartu jaminan/garansi purna jual dalam Bahasa Indonesia yang selanjutnya disebut kartu jaminan adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika.

Dalam Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diatur mengenai jaminan atau garansi yang berisi : Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan, Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut, Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan, Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Dalam prakteknya, kartu garansi menggunakan klausul baku. Klausul baku merupakan perjanjian sepihak yang seringkali merugikan konsumen dan menempatkan konsumen pada posisi tawar (*bargaining position*) yang lemah.¹ Setiap kartu garansi menggunakan klausul baku, dan bahkan mencantumkan klausul eksonerasi. Yaitu dalam kartu garansi Samsung, Nokia, Kirin, AndromaxE2 dan BenQ.

¹ M.Sadar, Moh.Taufik & Habloel Mawadi, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Akademia, hal. 55

Setiap konsumen produk elektronika yang telah terlibat perjanjian jual beli, dengan secara otomatis mendapatkan kartu garansi. Kartu garansi dibuat sepihak oleh pelaku usaha. Klausul yang termuat di dalamnya menimbulkan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Dalam hal ini konsumen berada dalam posisi yang lemah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana profil garansi dalam produk elektronika ?

Tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis dan mendeskripsikan profil garansi dalam produk elektronika.

2. METODE

Metode pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan doktrinal (normatif), dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder yaitu kartu garansi. Dalam penelitian ini penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan menggunakan study kepustakaan, untuk mengumpulkan, mencari, mencatat, menginventarisasi dan mempelajari data-data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dianalisa menggunakan logika deduktif untuk mengambil kesimpulan dari hal yang bersifat umum menjadi hal yang bersifat khusus. Kemudian data tersebut dianalisis secara kualitatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pasal 1 angka 10 UUPK menyatakan bahwa klausul baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Menurut Munir Fuady, kontrak baku adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat oleh hanya satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan seringkali kontrak tersebut sudah tercetak dalam bentuk formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditanda tangani umumnya para pihak hanya mengisi data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausul-

klausulnya, di mana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausula-klausul yang dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah.²

Menurut Mariam Darus Badruzaman, mendefinisikan perjanjian baku ini sebagai perjanjian yang isinya dibakukan (ditentukan standarnya, sehingga memiliki arti yang tetap, yang dapat menjadi pegangan umum) dan dituangkan dalam bentuk formulir.³

Pasal 18 UUPK menyatakan : Pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa untuk tujuan di perdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila : Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang di beli konsumen, Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan atau jasa yang di beli oleh konsumen, Menyatakan pemberian kuasa kepada konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang di beli oleh konsumen secara angsuran, Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang di beli oleh konsumen, Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa, Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya, Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa pada pelaku usaha untuk membebaskan hak tanggungan, hak gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran, Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul baku yang letak atau

² Endang Purwaningsih, 2015, *Hukum Bisnis*, Bogor: Ghalia Indonesia, hal. 80

³ Kelik Wardiono, 2014, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen : Sebuah Deskripsi tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*, Yogyakarta: Ombak, hal. 11

bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Menurut Pasal 18 ayat (3), Setiap klausul baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

Dalam Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diatur mengenai jaminan atau garansi yang berisi : Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut : Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan; Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Menurut Sudikno Mertokusumo, yang dimaksud dengan klausul eksonerasi tersebut adalah syarat dalam suatu perjanjian, yang berupa pengecualian tanggung jawab atau kewajiban, terhadap akibat dari suatu peristiwa, yang menurut hukum yang berlaku seharusnya di tanggung resikonya oleh pihak yang telah mencantumkan klausul tersebut.⁴

Perjanjian baku yang mengandung klausul eksonerasi cirinya, yaitu : Pada umumnya isinya ditetapkan oleh pihak yang posisinya lebih kuat; Pihak lemah pada umumnya tidak ikut menentukan isi perjanjian yang merupakan unsur aksidentalita dari perjanjian; Terdorong oleh kebutuhannya, pihak lemah terpaksa menerima perjanjian tersebut;

Bentuknya tertulis;⁵ Menurut Engels, syarat-syarat untuk pembatasan atau penghapusan tanggung jawab (syarat-syarat eksonerasi) tersebut, pada umumnya dituangkan dalam tiga bentuk yuridis: Bentuk dimana tanggung jawab untuk akibat-

⁴*Ibid*, hal. 12

⁵Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2017, *Hukum perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers hal. 118-119

akibat hukum, karena tidak atau kurang baik memenuhi kewajiban-kewajiban, dikurangi atau dihapuskan (wanprestasi) Bentuk dimana kewajiban-kewajiban sendiri, yang biasanya dibebankan pada pihak untuk mana syarat dibuat, dibatasi atau dihapuskan (keadaan darurat) Bentuk dimana kewajiban-kewajiban dicipta, salah satu pihak dibebankan dengan kewajiban untuk memikul tanggung jawab pihak yang lain yang mungkin ada untuk kerugian yang di derita oleh pihak ketiga⁶

Isi perjanjian dari 5 (lima) kartu garansi yang di teliti oleh penulis adalah sebagai berikut :Klausul eksonerasi Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Dari 5 (lima) kartu garansi yang diteliti, terdapat 2 produk yang mencantumkan perihal tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya. Yaitu Samsung dan Nokia.

Klausul-klausul pada kartu garansi Samsung dan Nokia dalam ditetapkan oleh pihak pelaku usaha, konsumen tidak ikut menentukan isi perjanjian dan berbentuk tertulis. Konsumen setelah membeli produk elektronik Samsung dan Nokia harus menyetujui isi dari kartu garansi tersebut tanpa harus ikut menentukan isinya. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 1 angka 10 UUPK. Kemudian klausul di bagian belakang dalam kartu garansi Samsung dan klausul yang terdapat di bagian akhir point “catatan” dalam kartu garansi Nokia tersebut juga telah mencantumkan klausul yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK.

Klausul pada kartu garansi Samsung dan Nokia sesuai dengan Pasal 1 angka 10 UUPK dikarenakan memenuhi unsur dalam norma tersebut. Kemudian klausul di bagian belakang dalam kartu garansi Samsung dan klausul yang terdapat di bagian akhir point “catatan” dalam kartu garansi Nokia mencantumkan suatu hal yang dilarang oleh Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK karena menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan atau

⁶Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen : Sebuah Deskripsi tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktikny. . . .Op Cit*, hal 14

pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Dengan uraian diatas maka penulis menyatakan bahwa profil garansi dalam produk elektronika Samsung dan Nokia pada klausul di bagian belakang dalam kartu garansi Samsung dan klausul yang terdapat di bagian akhir point “catatan” dalam kartu garansi Nokia yang telah diteliti oleh penulis ini merupakan klausul baku yang di dalamnya terdapat klausul eksonerasi. Karena telah memenuhi unsur Pasal 1 angka 10 UUPK sebagai klausul baku, dan memenuhi pula unsur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK sebagai klausul eksonerasi.

Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Klausul-klausul pada 5 (lima) kartu garansi yang di teliti oleh penulis. Yaitu Samsung, Nokia, Kirin, AndromaxE2 dan benQ mencantumkan klausul yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK.

Klausul dalam 5 (lima) kartu garansi tersebut mencantumkan suatu hal yang dilarang oleh Pasal 18 ayat (2) UUPK karena klausul baku dalam kelima kartu garansi tersebut letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Dengan uraian diatas maka penulis menyatakan bahwa profil garansi dalam 5 (lima) produk elektronika yaitu Samsung, Nokia, Kirin, AndromaxE2 dan BenQ terhadap penulisan kartu garansi yang ukuran tulisannya kecil yang telah diteliti oleh penulis ini merupakan klausul eksonerasi. Karena telah memenuhi unsur Pasal 18 ayat (2) UUPK sebagai klausul eksonerasi.

Bukan klausul eksonerasi Klausul-klausul yang diteliti penulis pada lima kartu garansi, yaitu : Samsung, Nokia, Kirin, AndromaxE2 dan BenQ isinya ditetapkan oleh pelaku usaha, konsumen tidak ikut menentukan isi perjanjian dan berbentuk tertulis. Konsumen setelah membeli ke lima produk elektronik tersebut diatas harus menyetujui isi dari kartu garansi tersebut tanpa harus ikut menentukan isinya, hal

tersebut sesuai dengan Pasal 1 angka 10 UUPK. Klausul dalam kartu garansi dibagian tertentu tidak mencantumkan klausul yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK dan doktrin Engels yang merupakan klausul eksonerasi.

Klausul tersebut sesuai dengan Pasal 1 angka 10 UUPK dikarenakan memenuhi unsur dalam norma tersebut. Kemudian klausul dalam kartu garansi di bagian tersebut diatas tidak mencantumkan hal-hal yang dilarang oleh Pasal 18 ayat (1) UUPK dan syarat klausul eksonerasi dalam doktrin Engels.

Dengan uraian diatas maka penulis menyatakan bahwa profil garansi dalam produk elektronika Samsung, Nokia, Kirin, AndromaxE2 dan BenQ di beberapa point tertentu yang telah diteliti oleh penulis ini merupakan klausul baku yang di dalamnya tidak terdapat klausul eksonerasi. Karena telah memenuhi unsur Pasal 1 angka 10 UUPK sebagai klausul baku, dan tidak memenuhi unsur dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK dan doktrin Engels sebagai klausul eksonerasi.

Bukan klausul baku Klausul-klausul yang diteliti penulis pada lima kartu garansi, yaitu : Samsung, Nokia, Kirin, AndromaxE2 dan BenQ di bagian identitas di isi oleh konsumen dan berbentuk tertulis. Dikarenakan di isi oleh konsumen maka klausul pada bagian identitas pada kelima kartu garansi tersebut tidak sesuai dengan Pasal 1 angka 10 UUPK.

Klausul tersebut tidak sesuai dengan Pasal 1 angka 10 UUPK dikarenakan tidak memenuhi unsur dalam norma tersebut yang merupakan klausul baku. Tidak memenuhi unsur dikarenakan bagian identitas di isi oleh konsumen.

Dengan uraian diatas maka penulis menyatakan bahwa profil garansi dalam produk elektronika Samsung, Nokia, Kirin, AndromaxE2 dan BenQ di bagian identitas yang telah diteliti oleh penulis ini bukan klausul baku. Karena tidak memenuhi unsur Pasal 1 angka 10 UUPK sebagai klausul baku.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap 5 (lima) kartu garansi, maka dapat disimpulkan:

Klausul baku : Klausul eksonerasi Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Klausul ini terdapat di 3 dari 5 kartu garansi yang diteliti oleh penulis. yaitu kartu garansi Samsung, Nokia dan Kirin. Hal ini merujuk pada Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Klausul ini terdapat di 5 kartu garansi yang diteliti oleh penulis. Yaitu Samsung, Nokia, Kirin, AndromaxE2 dan BenQ. Hal ini merujuk pada Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bukan klausul eksonerasi : Klausul ini terdapat di 5 kartu garansi yang diteliti oleh penulis. yaitu kartu garansi Samsung, Nokia, Kirin, AndromaxE2 dan BenQ. Hal ini merujuk pada Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bukan klausul baku : Klausul ini terdapat di 5 kartu garansi yang diteliti oleh penulis. yaitu kartu garansi Samsung, Nokia, Kirin, AndromaxE2 dan BenQ. Hal ini merujuk pada Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Djoni & Rachmadi. 2010. *Hukum Perbankan*. Jakarta : Sinar Grafika.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Gravika.

Miru, Ahmadi & Yodo, Sutarman. 2017. *Hukum perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Purwaningsih, Endang. 2015, *Hukum Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sadar, dkk. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Akademia.

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

Wardiono, Kelik. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Ombak.

Wardiono, Kelik. 2014. *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen : Sebuah Deskripsi tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*. Yogyakarta: Ombak.