

---

## PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI MOBL BEKAS DI SHOWROOM SYAHRAN MOTOR KABUPATEN PADANG LAWAS SUMATERA UTARA

Husni Ependi Djamaris<sup>a</sup>, Rika Lestari<sup>b</sup>, Rahmat Gm. Manik<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Fakultas Hukum, Universitas Riau, Indonesia, Email: husni.ependi0186@student.unri.ac.id

<sup>b</sup> Fakultas Hukum, Universitas Riau, Indonesia, Email: rika.lestari@lecturer.unri.ac.id

<sup>c</sup> Fakultas Hukum, Universitas Riau, Indonesia, Email: rahmatgm@lecturer.unri.ac.id

---

### Article Info

#### Article History:

Received : 28-05-2025

Revised : 01-11-2025

Accepted : 13-11-2025

Published : 14-11-2025

---

#### Keywords:

Consumer Protection

Agreement

Sale and Purchase

### Abstract

*This research examines the implementation of consumer protection in used car sales and purchases at Syahran Motor Showroom in Padang Lawas Regency, North Sumatra. The study focuses on the fulfillment of consumer rights according to Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection. Sociological legal research was employed, and data was obtained through interviews and observations. The results reveal that business actors have not fully complied with the GCPL provisions, as evidenced by the lack of transparent information regarding the condition of the cars and the resulting losses consumers have incurred due to defective goods. Additionally, the exoneration clause in the standard agreement creates an imbalance in the legal position between consumers and businesses, resulting in some consumers not receiving compensation. Therefore, it is crucial for both consumers and businesses to understand their respective rights and obligations and for consumers to seek dispute resolution through the Consumer Dispute Resolution Body.*

### Informasi Artikel

#### Histori Artikel:

Diterima : 28-05-2025

Direvisi : 01-11-2025

Disetujui : 13-11-2025

Diterbitkan : 14-11-2025

---

#### Kata Kunci:

Perlindungan Konsumen

Perjanjian

Jual Beli

### Abstrak

Penelitian ini menelaah pelaksanaan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli mobil bekas di Showroom Syahran Motor, kabupaten Padang Lawas, Sumatera Utara, dengan fokus pada pemenuhan hak konsumen sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum sosiologis, dengan data diperoleh melalui wawancara dan observasi. Hasilnya menunjukkan pelaku usaha belum sepenuhnya mematuhi ketentuan UUPK, terlihat dari informasi kondisi mobil yang tidak transparan dan kerugian yang dialami konsumen akibat cacat barang. Selain itu, klausula eksonerasi dalam perjanjian baku menciptakan ketimpangan posisi hukum antara konsumen dengan pelaku usaha, sehingga beberapa konsumen tidak menerima ganti rugi. Oleh karenanya, penting bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memahami hak dan kewajiban mereka masing-masing, serta bagi konsumen untuk menempuh jalur penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

---

## PENDAHULUAN

Merujuk pada Pasal 1457 KUHPer, jual beli didefinisikan sebagai perjanjian di mana pembeli wajib membayar sesuai dengan nilai barang, sedangkan penjual wajib menyerahkan hak kepemilikan barang itu kepada pembeli. Dengan demikian, dua unsur dalam kontrak jual beli adalah perpindahan hak milik dan pelunasan harga secara tunai.

Dalam hukum perlindungan konsumen, perjanjian jual beli tidak diatur secara eksplisit. Pada dasarnya, perlindungan konsumen berlandaskan atas *The Privity of Contract* yaitu bahwa pelaku usaha hanya bisa dimintai tanggung jawab secara hukum apabila terdapat hubungan kontraktual dengan konsumen. Oleh sebab itu, muncul pandangan bahwa hukum perlindungan konsumen memiliki keterkaitan yang kuat dengan hukum perikatan, khususnya dalam ranah perikatan perdata.<sup>1</sup>

Karena menyangkut Undang-Undang yang dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, perlindungan konsumen telah mendapat perhatian yang memadai. Tidak hanya konsumen, yakni pelaku usaha juga berhak mendapatkan perlindungan, dan masing-masing mempunyai tanggung jawab dan hak. Untuk membangun suatu sistem pendukung yang saling terkait dan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, pemerintah mempunyai tanggung jawab dalam mengatur, mengawasi, dan mengendalikan.<sup>2</sup>

Dalam praktik jual beli oleh pelaku usaha, pembeli sering kali pada posisi yang lemah. Oleh karena itu, diperlukan perlindungan hukum yang bertujuan menjamin hak-hak konsumen. Pasal 1 ayat (1) UUPK menegaskan bahwa perlindungan konsumen itu mencakup semua upaya yang memberikan kepastian hukum demi melindungi konsumen.<sup>3</sup>

Terkait dengan hak-hak konsumen, hal ini diatur dalam Pasal 4 UUPK yang mengatur beberapa hak penting yang dimiliki konsumen, sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk menentukan pilihan atas barang dan/atau jasa serta memperoleh barang dan/atau jasa tersebut sesuai nilai, kondisi, dan jaminan yang telah dijanjikan;

---

<sup>1</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2006), 13.

<sup>2</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 1.

<sup>3</sup> N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Panta Rei, 2005), 14.

- c. Hak mendapat informasi yang benar/jelas, dan jujur mengenai keadaan serta jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak menyampaikan pendapat dan juga keluhan terkait barang dan/atau jasa yang dikonsumsi;
- e. Hak mendapatkan bantuan hukum, perlindungan, dan penyelesaian sengketa konsumen secara layak;
- f. Hak memperoleh pembinaan serta edukasi sebagai konsumen;
- g. Hak diperlakukan dengan adil, jujur, dan tanpa diskriminasi;
- h. Hak atas kompensasi, penggantian, dan/atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak layak pakai;
- i. Hak-hak lainnya yang dijamin dalam peraturan yang berlaku.

Penelitian ini berfokus pada upaya perlindungan konsumen dalam proses transaksi jual beli mobil bekas di *Showroom Syahran Motor*, Kabupaten Padang Lawas, Sumatera Utara, antara pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan temuan lapangan, masalah yang muncul antara pelaku usaha berinisial A (*Syahran Motor*) dan konsumen berinisial HA berkaitan dengan pembelian mobil bekas Toyota Fortuner tahun 2012 tetapi setelah ditandatanganinya perjanjian jual beli mobil bekas tersebut, mobil yang dibeli oleh konsumen megalami kerusakan dibagian mesin dan sparepart original dari mobil tersebut sudah diganti menjadi merek lain serta odometer dari mobil tersebut sudah diturunkan yang mengakibatkan konsumen merasa dirugikan dan menuntut kepada pelaku usaha untuk menerima kembali mobil yang sudah dijual oleh pelaku usaha dan mengembalikan dana yang telah disetorkan konsumen. Namun, dalam kasus ini pelaku usaha menolak pengembalian tersebut dengan alasan bahwa perjanjian jual beli sudah ditandatangani oleh kedua belah pihak.<sup>4</sup>

Penelitian ini juga membahas tentang Perjanjian jual beli mobil bekas di *Showroom Syahran Motor*, Kabupaten Padang Lawas, Sumatera Utara antara pelaku usaha dengan konsumen dimana Pasal 1 Perjanjian jual beli mobil bekas tersebut berbunyi:<sup>5</sup>

- 1) Pihak Pertama bertindak sebagai penjual kendaraan kepada Pihak Kedua.
- 2) Pihak Kedua berperan sebagai pembeli kendaraan dari Pihak Pertama.

---

<sup>4</sup> Inisial A (Pelaku Usaha *Showroom Syahran Motor*), Wawancara dengan Peneliti di *Showroom Syahran Motor*, 29 Agustus 2024.

<sup>5</sup> Pasal 1 Perjanjian jual beli mobil bekas *Showroom Syahran Motor*

- 3) Pembayaran dilakukan Pihak Kedua kepada Pihak Pertama saat perjanjian ditandatangani, sesuai dengan harga yang disepakati kedua belah pihak.
- 4) Tanggung jawab atas kerusakan kendaraan setelah perjanjian disepakati, sepenuhnya menjadi beban Pihak Kedua.
- 5) Pihak Kedua (pembeli) tidak diperbolehkan mengembalikan kendaraan kepada Pihak Pertama setelah perjanjian ditandatangani.
- 6) Pengembalian dana dari Pihak Kedua kepada Pihak Pertama tidak diperkenankan setelah perjanjian ditandatangani.

Klausula eksonerasi termasuk dalam perjanjian jual beli mobil bekas yang digunakan *Showroom Motor Syahran* di Kabupaten Padang Lawas Sumatera Utara. Salah satu jenis klausula baku adalah klausul eksonerasi atau pengecualian. Istilah eksonerasi dan pengecualian merupakan istilah yang dipinjam dari bahasa Inggris, dan dari frasa tersebut jelas terlihat bahwa isi klausula yang terkait tersebut mencakup pengecualian atau pembebasan dari kewajiban tertentu. Ciri-ciri kontrak tipikal sebagaimana dikemukakan Mariam Darus Badrulzaman sebagai berikut:<sup>6</sup>

1. Seluruh isi perjanjian ditetapkan salah satu pihak yang memiliki posisi ekonomi yang dominan.
2. Masyarakat (debitur) tidak diikutsertakan dalam proses penentuan isi perjanjian.
3. Karena kebutuhan yang mendesak, debitur terpaksa menyetujui perjanjian tersebut.
4. Perjanjian disusun dalam bentuk tertulis dengan format tertentu.
5. Dipersiapkan secara massal dan kolektif.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut peneliti melihat konsumen yang telah membeli mobil bekas merasa dirugikan karena kecurangan tersebut dan juga pelaku usaha melanggar Pasal 4 UUPK Karena menjual mobil bekas yang tidak sesuai dengan iklan sebelumnya serta bertentangan dengan ketentuan berdasarkan Pasal 1 ayat 4, 5, dan 6 dalam Perjanjian Jual Beli antara konsumen dan pelaku usaha *Syahran Motor Showroom* (A), perjanjian itu dinyatakan batal demi hukum. Hal ini karena ketentuannya bertentangan dengan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menjamin hak konsumen

---

<sup>6</sup> “Apa Itu Klausula Eksonerasi dan Keabsahannya Dalam Perjanjian”, Hukum Online, diakses 21 Oktober, 2024, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/apa-itu-klausula-eksonerasi-dan-keabsahannya-dalam-perjanjian-lt52b66e4e181a5/>

untuk memperoleh berupa kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak layak pakai.<sup>7</sup>

Perjanjian jual beli mobil bekas antara *Showroom* Syahran Motor di Kabupaten Padang Lawas, Sumatera Utara, dengan konsumen merupakan contoh perjanjian baku yang kerap memuat klausula eksonerasi. Sesuai Pasal 18 ayat (1) UUPK, pelaku usaha tidak diperbolehkan mencantumkan klausula baku dalam dokumen dan/atau perjanjian perdagangan barang dan/atau jasa apabila memuat ketentuan-ketentuan tertentu:<sup>8</sup>

1. Menyatakan pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul;
2. Menegaskan pelaku usaha berhak menolak permintaan pengembalian barang dari konsumen;
3. Menyebutkan pelaku usaha dapat menolak pengembalian dana yang telah dibayar konsumen untuk barang dan/atau jasa;
4. Menyatakan konsumen diwajibkan memberikan layanan kepada pelaku usaha, baik secara langsung dan tidak langsung, untuk melakukan tindakan sepihak terhadap barang yang dibeli dengan cicilan;
5. Memuat ketentuan mengenai pembuktian terkait kerusakan atau kehilangan fungsi atas barang atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen;
6. Memberikan kewenangan kepada pelaku usaha untuk dapat mengurangi manfaat jasa atau nilai kekayaan milik konsumen yang menjadi objek perjanjian;
7. Menyebutkan konsumen harus mematuhi ketentuan baru, tambahan, lanjutan dan perubahan yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha selama penggunaan jasa berlangsung;
8. Menyatakan konsumen memberikan wewenang kepada pelaku usaha untuk membebani barang yang dibeli melalui cicilan dengan hak tanggungan, hak gadai, atau bentuk jaminan lainnya.

Larangan dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK dimaksudkan agar kedudukan konsumen sejajar dengan pelaku usaha berdasarkan asas kebebasan berkontrak, sehingga setiap klausula eksonerasi dalam perjanjian menjadi tidak sah.

Berdasarkan uraian singkat latar belakang dan penjelasan yang disampaikan, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana Pelaksanaan dan Kendala

---

<sup>7</sup> Az Nasution, *Konsumen dan Hukum* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), 37.

<sup>8</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Mobil Bekas di *Showroom* Syahran Motor? Upaya Apa Agar Konsumen Mendapatkan Perlindungan Hukum pada Jual Beli Mobil Bekas di *Showroom* Syahran Motor?

Tujuan dilakukannya penelitian tersebut yaitu, Untuk mengetahui Pelaksanaan dan Kendala Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Mobil Bekas di *Showroom* Syahran Motor. Untuk mengetahui Upaya Apa Agar Konsumen Mendapatkan Perlindungan Hukum pada Jual Beli Mobil Bekas di *Showroom* Syahran Motor.

Neuman mendefinisikan teori sebagai suatu sistem yang terdiri dari berbagai abstraksi yang saling terkait atau berbagai konsep yang mengatur dan meringkas informasi tentang dunia luar. Cara teori memandang dunia dan fungsinya bersifat ringkas. Secara umum, teori dipahami sebagai serangkaian klaim terkait yang menjelaskan realitas empiris tertentu.<sup>9</sup>

Metode penelitian yang digunakan ini tergolong penelitian hukum sosiologis, yakni disebut sebagai penelitian lapangan, yang menggunakan pendekatan wawancara untuk mengidentifikasi dan menjawab permasalahan secara langsung di lapangan. Penelitian sosiologis membahas mengenai berlakunya hukum positif serta pengaruh berlakunya kehidupan masyarakat. Lokasi penelitian adalah Kabupaten Padang Lawas, yaitu Pelaku Usaha dan Konsumen *Showroom* Syahran Motor.

## **PELAKSANAAN DAN KENDALA PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI MOBIL BEKAS DI SHOWROOM SYAHRAN MOTOR**

Pesatnya pertumbuhan bisnis jual beli mobil bekas di Indonesia menunjukkan perkembangan signifikan dalam sektor ini. *Showroom* mobil bekas didirikan antara lain sebagai upaya mencegah praktik penipuan, mengingat tingginya minat masyarakat terhadap mobil bekas sebagai pilihan transportasi dengan harga yang lebih ekonomis. Namun, daya tarik harga yang rendah turut meningkatkan risiko terjadinya penipuan dalam transaksi jual beli tersebut.

Karenanya, perlindungan konsumen menjadi sangat penting. Pasal 1 Angka 1 UUPK menegaskan bahwa demi menjamin keselamatan konsumen dalam aktivitas ekonomi, pemerintah menyediakan jaminan perlindungan melalui undang-undang tersebut. Tujuannya adalah untuk menyeimbangkan posisi konsumen dan pelaku usaha. Sebelum terjadinya jual beli, konsumen dan pelaku usaha umumnya melewati beberapa tahapan agar hak kepemilikan

---

<sup>9</sup> A' An Efendi, *et. Al.*, *Teori Hukum* (Jakarta : Sinar Grafika, 2017), 88.

barang atau pemanfaatan jasa dapat berpindah dari pelaku usaha kepada konsumen. Secara umum, transaksi konsumen terdiri dari tiga (3) tahapan, sebagai berikut:<sup>10</sup>

a. Tahap Pra-Transaksi

Tahap Pra-Transaksi merupakan fase sebelum terjadinya pemindahan hak atas barang atau pemanfaatan jasa. Faktor utama, yang berpengaruh adalah tersedianya informasi yang akurat, transparan, dan jujur. Berdasarkan keterangan dari beberapa konsumen, bahwa sebelum transaksi jual beli mobil bekas dilakukan, konsumen mendapatkan informasi terkait kondisi mobil bekas yang dijual oleh pelaku usaha dalam kondisi bagus, terawat dan tidak ada kerusakan pada mobil tersebut.<sup>11</sup>

Dalam tahap pra-transaksi, terdapat dua jenis informasi. Pertama adalah informasi yang bersifat wajib, yaitu informasi yang harus disampaikan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, seperti melalui label, simbol, etika, dan iklan. Jenis informasi kedua bersifat sukarela, yaitu informasi yang diberikan secara tidak wajib oleh pihak tertentu, misalnya melalui brosur, pamphlet, pameran, dan media lainnya.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak pelaku usaha *Showroom Syahran Motor*, pihak *Showroom Syahran Motor* menyebarkan informasi jual beli mobil bekas melalui pemasangan spanduk didepan *Showroom Syahran Motor* dan brosur yang disebarluaskan di Kabupaten Padang Lawas serta penyebaran informasi melalui media sosial seperti postingan di *Story whatsapp*.<sup>12</sup>

Pada tahap ini, konsumen dapat memperoleh informasi dari tiga sumber berbeda. Sumber pertama adalah pemerintah, yang menyediakan informasi tentang pembatasan impor, harga, dan topik lainnya. Sumber kedua adalah informasi yang diperoleh konsumen, termasuk informasi dapat diperoleh melalui berbagai sumber, seperti komunikasi langsung dari mulut ke mulut, informasi yang diberikan oleh lembaga konsumen, hasil survei, serta surat dari pembaca. Sumber informasi lainnya berasal dari pelaku usaha itu sendiri, terutama melalui iklan serta kegiatan promosi yang dilakukan di media cetak maupun digital.

---

<sup>10</sup> Indrianingsih, L., Saputri, E. N., & Ratnasari, R., "Perlindungan Konsumen terhadap Perbedaan Harga pada Rak Barang dengan Struk Kasir di Ria Swalayan Mojosari", *Jurnal Ilmu Hukum*.

<sup>11</sup> Inisial HA dan MJH (Konsumen *Showroom Syahran Motor*) Wawancara dengan Peneliti, 4 dan 5 Januari 2025.

<sup>12</sup> Inisial A (Pelaku Usaha *Showroom Syahran Motor*), Wawancara dengan Peneliti di *Showroom Syahran Motor*, 28 November 2024.

Berdasarkan keterangan dari beberapa konsumen, bahwa konsumen memiliki berbagai macam cara mendapatkan informasi tentang adanya jual beli mobil bekas di *Showroom Syahran Motor*. Ada konsumen yang mendapatkan informasi melalui mulut ke mulut pada saat sedang di warung kopi, melalui media sosial, dari brosur dan melalui spanduk yang tertempel di *Showroom Syahran Motor*.<sup>13</sup>

b. Tahap Transaksi

Tahap transaksi merupakan fase di mana terjadi perpindahan hak kepemilikan atas suatu barang atau penggunaan suatu jasa. Sebuah transaksi dianggap sah apabila telah terjadi perikatan terkait pembelian, penyewaan barang, atau pemanfaatan jasa. Faktor-faktor yang memengaruhi dalam tahap ini meliputi ketentuan-ketentuan dalam perikatan, khususnya yang beruhubungan dengan klausula baku dalam perjanjian.

Pada umumnya kontrak adalah persetujuan, perjanjian atau *oveerenkomst*. Dengan demikian kontrak adalah sebagai persetujuan yang melahirkan perikatan.<sup>14</sup>

Perikatan adalah suatu kontrak yang mengikat secara hukum agar terjadi kesepakatan yang sah, perlu dipenuhi 4 syarat yang sudah diatur didalam Pasal 1320 KUH Per yang berbunyi:

1. Kesepakatan yang mengikatkan dirinya;
2. Kemampuan hukum untuk membuat suatu perjanjian;
3. Adanya objek perjanjian;
4. Alasan yang tidak bertentangan dengan aturan.

Dengan demikian, apabila suatu perjanjian gagal memenuhi persyaratan subjektif, perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Sebaliknya, apabila persyaratan objektif tidak terpenuhi, maka perjanjian itu otomatis tidak sah secara hukum yang berlaku.

Perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha *Showroom Syahran Motor* menggunakan klausula baku, Dimana pihak konsumen hanya berhak menyepakati harga sedangkan pada setiap klausula perjanjian lainnya telah dibuat oleh pelaku usaha.<sup>15</sup> Dilihat dari isi perjanjian jual beli yang dirancang pelaku usaha, dokumen tersebut tergolong perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi. Sesuai Pasal 18 ayat (1)

---

<sup>13</sup> Inisial HA, MJH, MT dan RF (Konsumen *Showroom Syahran Motor*) Wawancara dengan Peneliti, 30 November 2024, 4 dan 5 Januari 2025.

<sup>14</sup> Salim H.S., *Pengantar Hukum Perdata Tertulis BW* (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), 16.

<sup>15</sup> Inisial A (Pelaku Usaha *Showroom Syahran Motor*), Wawancara dengan Peneliti di *Showroom Syahran Motor*, 3 Januari 2025

UUPK, pelaku usaha tidak diperkenankan menggunakan klausula baku dalam kontrak atau perjanjian yang berhubungan dengan penawaran barang atau jasa.<sup>16</sup>

Dari hasil wawancara dengan pelaku usaha terungkap bahwa mereka belum memahami klausula baku yang tercantum dalam kontrak jual beli mobil bekas. Kemudian, pelaku usaha juga mengatakan tidak tahu adanya larangan yang tidak diperbolehkan dicantumkan didalam perjanjian jual beli yang diatur didalam UUPK.<sup>17</sup>

Kemudian, keterangan dari beberapa konsumen pada saat diwawancara oleh peneliti, bahwa konsumen juga tidak mengetahui tentang klausula baku yang memuat klausula eksonerasi didalam perjanjian tersebut. Juga konsumen mengatakan ketidaktahuan konsumen terhadap UUPK yang mengatur tentang jual beli.<sup>18</sup>

#### c. Tahap Purna Transaksi

Tahap purna transaksi adalah masa di mana konsumen telah mulai menggunakan barang atau jasa yang dibeli. Di fase ini, beberapa masalah yang mungkin muncul meliputi:

- a. Barang atau jasa tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, baik secara tertulis maupun secara lisan, termasuk ketidaksesuaian dengan label, iklan, brosur, atau persyaratan yang berlaku;
- b. Pelaku usaha diwajibkan menyediakan garansi atau jaminan atas produk, namun seringkali garansi tersebut sulit diakses atau tidak ditepati oleh pelaku usaha;
- c. Apabila terjadi sengketa konsumen dengan pelaku usaha, penyelesaiannya bisa dilakukan dengan cara musyawarah atau mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maupun ke pengadilan.

Tahap purna transaksi dalam permasalahan konsumen dengan pelaku usaha *Showroom Syahran Motor* telah diselenggarakan. Tetapi belum lama setelah ditandatanginya perjanjian jual beli, mobil tersebut mengalami kerusakan. Berdasarkan keterangan beberapa konsumen berdasarkan hasil wawancara, konsumen mengalami kerusakan dibagian mesin dikarenakan oli pada mesin mangalami

---

<sup>16</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>17</sup> Inisial A (Pelaku Usaha *Showroom Syahran Motor*), Wawancara dengan Peneliti di *Showroom Syahran Motor*, 3 Januari 2025

<sup>18</sup> Inisial HA, MJH, MT dan RF (Konsumen *Showroom Syahran Motor*) Wawancara dengan Peneliti, 8, 10, 11 dan 13 Januari 2025.

kebocoran atau rembes juga ditransmisi dan juga sparepart original pada mobil tersebut sudah tidak original serta penurunan odometer pada mobil tersebut.<sup>19</sup>

Berdasarkan ketentuan Pasal 9 ayat (2), diatur bahwa barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas, dilarang untuk diperdagangkan. Dalam hal pelaku usaha berinisial A melakukan pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 9 ayat (1), maka berdasarkan ketentuan Pasal 9 ayat (3), pelaku usaha yang bersangkutan dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.<sup>20</sup>

Dalam pelaksanaannya ditemukan beberapa kendala oleh konsumen sebagai berikut;

1. *Showroom* syahran motor tidak memberikan penjelasan secara rinci terkait informasi mobil bekas yang dijual. Saat konsumen melakukan pengecekan terhadap unit yang ingin dibeli, pelaku usaha berinisial A tidak menyampaikan kondisi sebenarnya dari mobil tersebut secara jelas. Situasi ini diduga terjadi karena adanya unsur kesengajaan dari pihak showroom untuk menyembunyikan kekurangan pada mobil bekas, dengan tujuan agar hal tersebut tidak memengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan pembelian.
2. Ketidaksesuaian Barang dengan Perjanjian yakni ditemukannya kasus di mana mobil bekas yang dibeli konsumen mengalami kerusakan tidak lama setelah pembelian, dan ditemukan bahwa sparepart original telah diganti dengan merek lain.
3. Kendala yang dihadapi konsumen adalah ketidaktahuan mereka mengenai aturan yang melarang adanya klausula baku dalam suatu kontrak. Perjanjian jual beli yang mengandung klausula baku dan disusun sepahak oleh pelaku usaha berinisial A dapat merugikan konsumen, misalnya melalui pembatasan tanggung jawab pelaku usaha atau penolakan terhadap pengembalian barang maupun dana.
4. Konsumen tidak memahami hak-hak yang telah dijamin oleh UUPK, sehingga ketika mengalami kerugian, mereka tidak dapat menuntut atau membela hak-haknya secara efektif.
5. Konsumen tidak membaca seluruh isi perjanjian dikarenakan konsumen beranggapan perjanjian jual beli tersebut hanyalah kesepakatan harga barang dan identitas barang yang barang yang disetujui oleh kedua belah pihak.

---

<sup>19</sup> Inisial HA dan MJH (Konsumen *Showroom* Syahran Motor) Wawancara dengan Peneliti, 4 dan 5 Januari 2025.

<sup>20</sup> Arini, D. G. D. "Perlindungan Hukum Konsumen Showroom Dalam Pembelian Mobil Bekas Yang Tidak Sesuai Dengan Kondisi Yang Dinyatakan Dalam Iklan", *JEBLR*, 1(1), (2021), 13-21.

Pada pelaksanaannya ditemukan beberapa kendala oleh pelaku usaha sebagai berikut;

1. Pelaku usaha berinisial A belum melaksanakan seluruh kewajiban sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), seperti kewajiban memberikan informasi yang benar serta bertanggung jawab atas barang yang dijual. Kendala yang dihadapi pelaku usaha tersebut berasal dari minimnya pemahaman terhadap ketentuan dalam UUPK, meskipun undang-undang tersebut secara tegas telah menetapkan hak dan kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya.
2. Salah satu kendala pelaksanaan dalam jual beli mobil bekas di *Showroom Syahran Motor* adalah pelaku usaha berinisial A tidak menyampaikan informasi secara transparan dan jujur mengenai kondisi kendaraan, seperti adanya penggantian komponen dan perubahan pada odometer. Ketidakjelasan tersebut terjadi karena pelaku usaha beranggapan bahwa setelah perjanjian jual beli ditandatangani, seluruh tanggung jawab atas kerusakan kendaraan berpindah sepenuhnya kepada konsumen. Pandangan ini didasarkan pada klausula baku dalam perjanjian yang melarang pengembalian kendaraan atau uang, meskipun ketentuan tersebut bertentangan dengan Pasal 4 dan Pasal 18 (UUPK).
3. Kendala dalam pelaksanaan perlindungan konsumen pada jual beli mobil bekas di *Showroom Syahran Motor* adalah tidak adanya itikad baik dari pihak pelaku usaha berinisial A, yang terbukti dari penolakannya untuk menerima kembali kendaraan dan mengembalikan uang konsumen meskipun kendaraan yang dijual terbukti rusak dan tidak seperti kondisi yang dijanjikan sebelumnya. Pelaku usaha beralasan bahwa seluruh risiko atas kendaraan telah menjadi tanggung jawab konsumen setelah penandatanganan perjanjian, merujuk pada klausula baku dalam kontrak, padahal hal tersebut secara jelas bertentangan dengan prinsip itikad baik, diatur dalam UUPK pada Pasal 7.
4. Pelaku usaha yang menjalankan usaha di *Showroom Syahran Motor* tidak memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada pembeli meskipun kendaraan yang dijual mengalami kerusakan serius tidak lama setelah transaksi dilakukan. Alasan yang dikemukakan oleh pelaku usaha adalah bahwa perjanjian jual beli yang sudah ditandatangani mengandung klausula, menyatakan bahwa semua risiko atas kendaraan sepenuhnya menjadi tanggung jawab konsumen setelah perjanjian

ditandatangani. Padahal, tindakan tersebut melanggar ketentuan dalam Pasal 19 (UUPK) mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang diderita konsumen akibat barang yang tidak sesuai dengan isi perjanjian.

## **UPAYA KONSUMEN UNTUK MENDAPATKAN PERLINDUNGAN HUKUM PADA JUAL BELI MOBIL BEKAS DI SHOWROOM SYAHRAN MOTOR**

Kepastian hukum bagi konsumen merupakan salah satu tujuan utama sistem hukum, yang sejatinya bertujuan mewujudkan keadilan bagi mereka. Bentuk konkret dari kepastian hukum terlihat melalui penerapan dan penegakan aturan secara konsisten terhadap setiap perbuatan, tanpa membedakan pelakunya. Adanya kepastian hukum, setiap orang dapat memperkirakan konsekuensi dari tindakan hukum yang diambil. Oleh karena itu, kepastian hukum menjadi elemen penting dalam mencapai keadilan.<sup>21</sup>

Setiap orang yang membeli barang atau jasa untuk tujuan tertentu, baik untuk kepentingan pribadi ataupun untuk dijual kembali, dikategorikan sebagai konsumen. Transaksi jual beli dianggap terjadi antara pelaku usaha dan konsumen ketika konsumen memilih barang dan/atau jasa yang ditawarkan, dan hubungan ini membentuk suatu perjanjian yang bersifat mengikat secara hukum. Masalah yang kerap muncul dalam hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen biasanya muncul ketika perjanjian atau transaksi yang disepakati ternyata tidak berjalan dengan baik atau barang/jasa yang diberikan tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya, akhirnya dapat merugikan salah satu pihak.

Permasalahan tersebut umumnya berkenaan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban dari para pihak. Konteks hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, persoalan sering kali muncul akibat kurangnya ketidakhatian konsumen dalam memilih barang atau jasa yang ditawarkan. Kondisi ini berpotensi merugikan konsumen, khususnya jika berhadapan dengan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen sebagai pengguna jasa terbentuk melalui suatu perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua pihak. Hak dan kewajiban tersebut telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).<sup>22</sup>

Namun, apabila suatu perjanjian dibuat secara tidak lengkap atau belum sempurna, maka muatan atau isi dari perjanjian tersebut perlu dilengkapi dengan ketentuan yang tercantum

---

<sup>21</sup> Cst Kansil, *Kamus Istilah Hukum* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2009), 270.

<sup>22</sup> Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar Cetakan ke 3* (Jakarta: Dedit Media, 2009), 29.

dalam peraturan perundang-undangan, kebiasaan yang berlaku di masyarakat, serta prinsip kepatutan dan kelayakan. Penting untuk membedakan antara isi kontrak dan kausa (tujuan) kontrak. Kausa kontrak, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1320 KUH Perdata sebagai syarat keempat dan dikaitkan dengan Pasal 1333 jo. 1337 KUHPerdata, merujuk pada tujuan bersama yang ingin dicapai para pihak dalam hubungan perjanjian. Sementara itu, isi kontrak mengacu pada penentuan sifat serta ruang lingkup hak dan kewajiban yang muncul dari hubungan tersebut, yakni menyangkut substansi hak dan kewajiban yang saling dipertukarkan para pihak.<sup>23</sup>

Perjanjian yang dibuat oleh *Showroom* Syahran Motor merupakan perjanjian baku. Sjahdeni mengemukakan bahwa, kontrak baku adalah jenis kontrak yang pada dasarnya tidak memberi kesempatan kepada pihak lain untuk bernegosiasi atau mengajukan perubahan, karena hampir seluruh ketentuannya telah ditetapkan terlebih dahulu oleh pihak yang menyusunnya. Hanya sebagian kecil isi perjanjian yang masih bersifat fleksibel, seperti yang berkaitan dengan jenis, harga, jumlah, lokasi, waktu, serta aspek khusus dari barang yang diperjanjikan.

Sjahdeni lebih lanjut menggarisbawahi yang dibakukan bukan strukturnya melainkan klausula perjanjian.<sup>24</sup> Meskipun perjanjian baku biasanya dibuat secara tertulis, perjanjian baku tidak harus didokumentasikan dalam bentuk suatu formulir. Misalnya, dapat dibuat dengan memasang pengumuman di lokasi tempat vendor menjalankan bisnisnya. Dengan kata lain, Perjanjian standar merupakan bentuk perjanjian yang dirancang secara sepahak oleh produsen atau distributor (penjual), yang di dalamnya tercantum ketentuan-ketentuan umum yang berlaku untuk semua pihak secara luas. Dalam situasi ini, pihak lainnya, yakni konsumen, tidak memiliki kesempatan untuk melakukan negosiasi, melainkan hanya dapat memilih untuk menyetujui seluruh isi perjanjian tersebut atau menolaknya secara keseluruhan.<sup>25</sup>

Pasal 1320 KUHPer menyebutkan agar perjanjian dianggap sah, harus memenuhi (4) syarat, yaitu:

1. Kesepakatan para pihak;
2. Kecakapan hukum;
3. Adanya obyek atau hal tertentu;

<sup>23</sup> Yessica Evalina. "Karakteristik dan Kaitan Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi", *Jurnal Repertorium* 1, no. 2 (2014).

<sup>24</sup> Santri, S. H. "Penerapan Prinsip Indemnitas Pada Asuransi Kendaraan Bermotor", *UIR Law Review* 3, no. 1 (2019).

<sup>25</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, cet.1 (Jakarta: Kencana, 2008), 1.

4. Adanya sebab atau tujuan yang tidak bertentangan dengan hukum.

Dari hasil pengamatan di *Showroom* Syahran Motor, penulis menyimpulkan bahwa prosedur jual beli mobil bekas di sana sudah sesuai dengan Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdata. Kedua pihak konsumen dan pelaku usaha telah menyepakati transaksi, di mana konsumen menyerahkan jumlah uang yang telah disetujui, dan sebagai gantinya memperoleh kendaraan yang diinginkan. Konsumen juga memiliki pilihan untuk menggunakan layanan pembiayaan dari lembaga keuangan yang bermitra dengan *showroom*. Dana dari lembaga pembiayaan tersebut akan langsung ditransfer kepada pelaku usaha, yang kemudian menerima uang muka dan selanjutnya konsumen membayar cicilan sesuai perjanjian. Alternatif lain, konsumen dapat melakukan pembayaran secara tunai kepada pelaku usaha dan akan menerima kuitansi sebagai bukti sah atas transaksi jual beli tersebut.<sup>26</sup>

Transaksi jual beli antara konsumen dengan pelaku usaha terjadi setelah konsumen menyetujui unit mobil yang ingin dibeli. Proses ini dibuktikan melalui kuitansi dan surat perjanjian antara konsumen dan *Showroom* Syahran Motor, beserta kesepakatan mengenai harga. Merujuk Pasal 1458 KUHPerdata, jual beli dinyatakan sah sejak para pihak sepakat mengenai barang dan harganya, meski penyerahan barang maupun pelunasan harga belum dilakukan.

Menurut Pasal 1320 KUHPer, suatu perjanjian harus memiliki objek yang jelas. Sementara itu, Pasal 1333 KUHPer menyatakan bahwa perjanjian harus memuat setidaknya objek utama berupa barang yang tidak ditentukan jenisnya. Konteks jual beli mobil bekas di *Showroom* Syahran Motor, objek perjanjian tersebut adalah mobil bekas.<sup>27</sup>

Didalam praktik jual beli mobil bekas, masih ditemukan kasus di mana konsumen mengalami kerugian. Salah satunya berdasarkan informasi dari pemilik usaha berinisial A di *Showroom* Syahran Motor, yang menyebutkan adanya keluhan dari konsumen terkait kerusakan mesin pada mobil bekas yang dibeli, yang terjadi kurang dari 24 jam setelah digunakan. Dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa konsumen, diketahui bahwa, pelaku usaha menolak mengembalikan dana yang telah dibayarkan konsumen, meskipun konsumen bersedia mengembalikan mobil yang dibelinya. Penolakan tersebut didasarkan pada alasan bahwa perjanjian jual beli sudah ditandatangani oleh kedua belah pihak. Kemudian, konsumen yang

<sup>26</sup> Permana, A. H., & Hermawan, A. "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal Justice Aswaja*. (2022).

<sup>27</sup> Maharani, A. S. A. S., & Markeling, I. K. "Akibat Hukum terhadap Perbedaan Harga Barang pada Label, *Price Tag* dan Harga Kasir", *Journal Ilmu Hukum*, (2018).

mengalami hal serupa sudah berupaya untuk mendapatkan haknya, awalnya pelaku usaha berinisial A tidak mau memberikan kompensasi/ ganti rugi yang telah dialami oleh konsumen. Tetapi, setelah konsumen melakukan mediasi dengan pelaku usaha, pelaku usaha berinisial A hanya mau bertanggung jawab 50% untuk memperbaiki kerusakan pada mobil tersebut.<sup>28</sup>

Berdasarkan hasil observasi lapangan dengan cara langsung mewawancara pelaku usaha *Showroom Syahran Motor* terkhususnya mengenai penerapan hak dan kewajiban pelaku usaha atas barang yang ia jual dimana Pemilik *Showroom Syahran Motor* tidak memahami hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha, sehingga menurut artikel ini, ketidaktahuan tersebut berpotensi merugikan konsumen jual beli mobil bekas yang berlangsung di *showroom* tersebut.<sup>29</sup>

Menurut ketentuan dalam UUPK, pelaku usaha wajibkan untuk menjalankan usahanya dengan beritikad baik, agar hak dan kewajiban mereka dalam kegiatan usaha dapat terlaksana secara seimbang dan sesuai aturan. Jika dikaitkan dengan perjalanan usaha dari *Showroom Syahran Motor* untuk menjual mobil bekas masih banyak mengabaikan kewajibannya selaku pelaku usaha dengan dibuktikannya adanya konsumen yang dirugikan sehingga menurut artikel ini, pemahaman dan pemenuhan kewajiban pelaku usaha yang sesuai dengan UUPK terkhususnya untuk *Showroom Syahran Motor* tersebut belum memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Menurut hasil penelitian artikel ini, konsumen yang dirugikan dapat menempuh upaya penyelesaian pengaduannya melalui BPSK. Dikarenakan pelaku usaha menolak untuk bertanggung jawab mengganti kerugian yang dialami konsumen akibat kendaraan yang dibeli konsumen, sehingga konsumen wajib melaporkan kejadian tersebut kepada badan tersebut.<sup>30</sup> Setiap konsumen yang dirugikan berhak menggugat pelaku usaha sesuai Pasal 45 ayat (1) UUPK. Gugatan tersebut dapat disampaikan melalui pengadilan ataupun melalui kelembagaan yang berwenang menyelesaikan konflik antara konsumen dengan pelaku usaha.<sup>31</sup>

Penyelesaian konflik yang terjadi di dunia bisnis merupakan hal yang berbeda. Karena dalam praktik bisnis, penyelesaian sengketa yang dianggap ideal adalah yang berlangsung

<sup>28</sup> Inisial HA dan MJH (Konsumen *Showroom Syahran Motor*) Wawancara dengan Peneliti, 4 dan 5 Januari 2025.

<sup>29</sup> Inisial A (Pelaku Usaha *Showroom Syahran Motor*), Wawancara dengan Peneliti di *Showroom Syahran Motor*, 12 Desember 2024.

<sup>30</sup> Dsaimunthe, D. "Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata BW" *Jurnal Al-Maqasid* 3, no 1 (2017): 12–29.

<sup>31</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

secara efisien, yakni cepat dengan biaya rendah. namun apabila pelaku usaha mengalami hal ini, mereka akan menjalani proses hukum yang berlarut-larut dan menghabiskan banyak biaya.<sup>32</sup>

UUPK telah membentuk lembaga yang bernama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk dengan tujuan untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Lembaga ini memiliki fungsi utama yaitu, menangani dan menyelesaikan sengketa atau konflik antara konsumen dengan pelaku usaha, sesuai dengan Pasal 1 Angka 11 (UUPK). Secara prinsip, BPSK didirikan untuk menangani sengketa atau konflik konsumen yang bersifat sederhana dan tidak kompleks. Dasar hukum pembentukan BPSK adalah UUPK, dan berdasarkan Pasal 12 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/Kep/12/2001 serta Pasal 49 ayat (1) UUPK, BPSK wajib dibentuk di setiap kota atau kabupaten.

## KESIMPULAN

Dalam pelaksanaannya, pertumbuhan pesat bisnis jual beli mobil bekas di Indonesia memberikan peluang yang luas bagi konsumen, namun juga membawa berbagai risiko, khususnya terkait kurangnya informasi yang akurat, transparan, dan jujur. Temuan dari penelitian ini mengungkapkan bahwa dalam pelaksanaan jual beli mobil bekas di *Showroom Syahran Motor*, terdapat berbagai pelanggaran terhadap prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam (UUPK).

Konsumen menghadapi sejumlah permasalahan dalam transaksi jual beli mobil bekas di *Showroom Syahran Motor*, di antaranya adalah minimnya informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi kendaraan, serta terikat pada perjanjian standar yang merugikan dan tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 18 (UUPK). Kemudian, pelaku usaha juga tidak memahami tanggung jawab hukumnya, termasuk kewajiban memberikan ganti rugi/ kompensasi atas barang yang tidak sesuai dengan isi perjanjian sesuai pada Pasal 19 UUPK. Ketidaktahuan konsumen terhadap hak-haknya dan ketidaktahuan pelaku usaha terhadap kewajibannya menciptakan ketidakseimbangan dalam hubungan hukum di antara keduanya.

---

<sup>32</sup> Ariyanti, "Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Obat Palsu Ditinjau Dari UUPK", (Tesis Magister Hukum Universitas Indonesia, 2009), 35.

Oleh sebab itu, diperlukan upaya peningkatan pemahaman terhadap aspek hukum bagi kedua belah pihak, serta pengawasan yang lebih intensif terhadap pelaku usaha guna memastikan terpenuhinya perlindungan hukum yang adil bagi konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arini, D. G. D. “Perlindungan Hukum Konsumen Showroom Dalam Pembelian Mobil Bekas Yang Tidak Sesuai Dengan Kondisi Yang Dinyatakan Dalam Iklan”, *JEBLR*, (2021): 13-21
- Ariyanti, “Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Obat Palsu Ditinjau Dari UUPK”, (Tesis Magister Hukum Universitas Indonesia, 2009), 35.
- Dalimunthe, D. “Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata BW” *Jurnal Al-Maqasid* 3, no 1 (2017): 12–29.
- Evalina, Yessica. “Karakteristik dan Kaitan Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi”, *Jurnal Repertorium* 1, no. 2 (2014).
- H.S, Salim, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2018.
- Indrianingsih, L., Saputri, E. N., & Ratnasari, R. Perlindungan Konsumen terhadap Perbedaan Harga pada Rak Barang dengan Struk Kasir di Ria Swalayan Mojosari. Dih: *Jurnal Ilmu Hukum*.
- Kansil, Cst. *Kamus Istilah Hukum*, Jakarta: Gramedia Pustaka, 2009.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Maharani, A. S. A. S., & Markeling, I. K. “Akibat Hukum terhadap Perbedaan Harga Barang pada Label, Price Tag dan Harga Kasir”, *Journal Ilmu Hukum*, (2018).
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar Cetakan ke 3*, Jakarta: Diedit Media, 2009.
- Permana, A. H., & Hermawan, A. “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal Justice Aswaja*. (2022).
- Prayogo, S. “Penerapan Batas-Batas Wanprestasi Dan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perjanjian”, *Jurnal Pembaharuan Hukum* 3, no 2 (2016): 280–287.
- Santri, S. H. “Penerapan Prinsip Indemnitas Pada Asuransi Kendaraan Bermotor”, *UIR Law Review* 3, no. 1 (2019).
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006.

Siahaan, N.H.T. *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Panta Rei, 2005.

Susanti, Adi Nugroho. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana, 2008.