

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI SELISIH HARGA PADA LABEL DENGAN HARGA DI
KASIR**

JURNAL ILMIAH

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Untuk Mencapai Derajat S-1 Pada

Program Studi Ilmu Hukum



Oleh :

RR. Restu Primadara P

D1A 017 281

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM
MATARAM
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI SELISIH HARGA PADA LABEL DENGAN HARGA DI
KASIR**

JURNAL ILMIAH



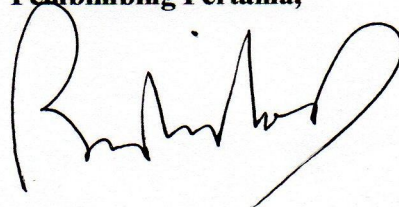
Oleh :

RR. Restu Primadara P

D1A 017 281

Menyetujui,

Pembimbing Pertama,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Budi Sutrisno", written in a cursive style.

Budi Sutrisno, SH., M. Hum.
NIP. 19591022 198903 1 002

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI SELISIH HARGA PADA LABEL DENGAN HARGA DI
KASIR**

**RR. Restu Primadara P
D1A 017 281**

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MATARAM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi selisih harga pada label dengan harga di kasir dan bentuk penyelesaian sengketa terhadap konsumen dalam transaksi selisih harga pada label dengan harga di kasir. Penelitian ini menggunakan penelitian normatif empiris dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Berdasarkan hasil penelitian bahwa ada beberapa penyebab selisih harga, sehingga konsumen dapat dirugikan oleh pelaku usaha, maka konsumen perlu diberikan perlindungan hukum dalam sistem hukum di Indonesia. Dalam penyelesaian sengketa memiliki dua jalur yaitu litigasi dan non litigasi, dalam penyelesaian sengketa tersebut BPSK Kota Mataram pernah menyelesaikan kasus tersebut.

Kata Kunci : Perlindungan; Konsumen; Sengketa.

**LEGAL PROTECTION TOWARD CONSUMERS IN TRANSACTION OF
DIFFERENT PRICE ON THE LABEL WITH THE CASHIER'S PRICE**

ABSTRACT

This study aims to examine the legal protection of consumers in the price difference transaction on the label with the price at the cashier and the form of dispute resolution against consumers in the price difference transaction on the label with the price at the cashier. This study uses empirical normative research using a statutory and conceptual approach. Based on the results of the study that there are several causes of price differences, so that consumers can be harmed by business actors, consumers need to be given legal protection in the legal system in Indonesia. In dispute resolution, there are two paths, namely litigation and non-litigation.

Keywords: Protection; Consumer; Dispute.

I. PENDAHULUAN

Dalam memenuhi kebutuhan hidup masyarakat tidak terlepas dari bahan-bahan pokok. Kebutuhan masyarakat dalam sehari-hari juga semakin berkembang seperti pada umumnya yaitu sembako dan kebutuhan rumah tangga, yang biasanya diperjual belikan di pasar tradisional maupun supermarket. Namun masyarakat lebih cenderung memilih belanja di supermarket dikarenakan supermarket menjual produk-produk yang lebih lengkap, tertata rapi, bersih dan nyaman bila dibandingkan dengan pasar tradisional.

Kasus selisih harga ini seringkali dianggap kurang penting, akibatnya konsumen merasa tidak mendapat kenyamanan dalam melakukan transaksi jual beli walaupun terkadang hal ini seringkali dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen karena hanya menyangkut soal barang tetapi kerugian tersebut akan sangat jelas terlihat jika dikalkulasikan. Hal tersebut tentu dapat merugikan konsumen, karena konsumen harus membayar barang dengan harga yang tertera di kasir. Seperti salah satu minimart di Kota Mataram yaitu kasus di JB Panji Tilar, Mataram, berdasarkan hasil observasi pada tanggal 4 Mei 2021 hasil penelitian cukup banyak menemukan selisih harga barang di rak dengan harga di kasir, hal tersebut tentu dapat merugikan konsumen dan adapun salah satu mini mart di Kota Mataram yang terjadi kasus selisih harga dengan harga di kasir sehingga untuk menyelesaikan sengketa tersebut dapat diselesaikan di kantor BPSK Kota Mataram.

Bahwa penjelasan diatas merupakan salah satu alasan mengapa konsumen harus atau wajib diberikan perlindungan, dan perlindungan terhadap konsumen

sudah diilegalisasikan sejak Tahun 1999 melalui Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan diberlakukannya dengan dimuat dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821 (selanjutnya disebut UU No. 8 Tahun 1999). UU No. 8 Tahun 1999 ini berlaku efektif pada tanggal 20 April Tahun 2000, hal ini menjadi kekuatan hukum bagi konsumen dan juga pelaku usaha.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka penyusun akan mengkaji permasalahan yaitu 1) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi selisih harga pada label dengan harga di kasir (Studi di Kota Mataram) ? dan 2) Bagaimana bentuk penyelesaian sengketa terhadap konsumen dalam transaksi selisih harga pada label dengan harga di kasir (Studi di Kota Mataram)?. Adapun tujuan dalam penulisan ini yaitu untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi selisih harga pada label dengan harga dikasir di Kota Mataram dan bagaimana bentuk penyelesaian sengketa terhadap konsumen dalam transaksi selisih harga pada label dengan harga di kasir di Kota Mataram. Manfaat dari penelitian ini yaitu secara akademis untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai derajat S-1 Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Mataram dan hasilnya diharapkan juga mampu dijadikan sebagai referensi bagi para pihak yang membutuhkan serta berminat untuk mengembangkannya dalam tahap lebih lanjut. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya mengenai

perlindungan konsumen. Manfaat Praktis, yakni dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi masyarakat, pemerintah, legislatif, praktisi hukum dan aparat penegak hukum dalam memecahkan masalah-masalah hukum mengenai perlindungan konsumen.

Jenis penelitian ini adalah merupakan kombinasi penelitian hukum normative dan hukum empiris. Penelitian Hukum Normatif Empiris adalah suatu pendekatan yang dilakukan untuk menganalisis tentang sejauh manakah suatu peraturan/perundang-undangan atau hukum yang berlaku secara efektif dalam masyarakat.¹ Metode pendekatan yang digunakan ialah Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*) dan pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*). Analisis data yaitu menggunakan analisis kualitatif.

¹ Amirudin & Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm, 118.

II. PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Selisih Harga Pada Label Dengan Di Kasir

Pemahaman mengenai aspek perlindungan konsumen dalam sistem hukum Indonesia, menempatkan posisi hukum perlindungan konsumen sebagai bagian dari bidang hukum publik, terutama bidang hukum pidana dan hukum administrasi negara.² Sebelumnya pandangan hukum perlindungan konsumen hanya berkaitan dengan bidang hukum perdata (dalam arti luas).³ Sebagai hak keperdataan konsumen harus memperjuangkan sendiri haknya melalui saluran-saluran hukum perdata dan institusi hukum perdata yang disediakan oleh negara.

Pengertian Perlindungan Konsumen di kemukakan ada beberapa para ahli yang berbagai sarjana hukum yaitu salah satunya "Mochtar Kusumaatmadja berpendapat bahwa perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup masyarakat"⁴

Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang Hukum Perlindungan Konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya

² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm, 112.

³ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm, 43.

⁴ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindung Konsumen*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2016, hlm 4.

kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan berupa perlindungan hak-hak konsumen.⁵

Konsumen sebagai menggunakan barang dan/atau jasa memiliki hak dan kewajiban yang sudah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan telah diatur secara terperinci mengenai dalam hak dan kewajiban konsumen sebagaimana diuraikan berikut:

a. Hak Konsumen

Hak konsumen terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang terdapat 9 hak konsumen sebagai berikut: 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan

⁵ *Ibid*, hlm, 12.

perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁶

b. Kewajiban Konsumen

Selain itu adapun kewajiban bagi konsumen diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kewajiban tersebut sebagai berikut: 1) Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan. 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁷

c. Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Dalam hukum perdata, kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan hukum dan masalah hukum antara pelaku usaha penyedia barang dan /atau penyelenggara jasa dengan konsumennya masing-masing termuat dalam :

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), terutama dalam buku kedua, ketiga, dan keempat.
- b) Kitab Undang-Undang Hukum dagang (KUHD), buku kesatu, dan buku kedua.
- c) Berbagai peraturan-peraturan perundang-undangan lain yang memuat kaidah-kaidah hukum bersifat perdata tentang subjek-subjek hukum,

⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ed. Revisi, Cet. 10, Rajawali Pers, Jakarta, 2017, hlm, 38.

⁷ *Ibid*, hlm, 47.

hubungan hukum dan masalah antara penyedia barang atau penyelenggara jasa tertentu dan konsumen.

Perjanjian mengakibatkan seseorang mengikat dirinya kepada orang lain, ini berarti dari suatu perjanjian lahir kewajiban atau prestasi dari satu atau lebih satu. Satu pihak merupakan pihak yang wajib berprestasi (debitur) dan pihak lainnya merupakan pihak yang berhak atas prestasi tersebut (kreditur).

Untuk sahnya perjanjian diperlukan empat syarat, yang diatur dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320, yaitu: 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya. 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan. 3) Suatu hal tertentu. 4) Suatu sebab yang halal.

2. Asas-Asas Perjanjian

Hukum perjanjian memiliki asas-asas umum yang merupakan prinsip dan harus diperhatikan oleh setiap pihak yang terlibat di dalamnya, baik pihak-pihak dalam perjanjian itu, pihak ketiga atau pelaksana dan aparat hukum termasuk pula didalamnya hakim memeriksa dan mengadili perkara-perkara yang berkaitan dengan masalah perjanjian.⁸ Beberapa asas dalam perjanjian sebagai berikut: 1) Asas konsensualisme. 2) Asas kebebasan berkontrak. 3) Asas mengikatnya kontrak/perjanjian. 4) Asas itikad baik.

3. Jenis-Jenis Perjanjian

⁸ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung, 1986, hlm, 87.

Secara garis besar, KUHPerdota mengklarifikasikan perjanjian kedalam empat kelompok besar berdasarkan akibat hukum yang muncul, ditinjau dari sistematika hukum yaitu : 1) Perjanjian kekeluargaan. 2) Perjanjian kebendaan. 3) Perjanjian obligatoir. 4) Perjanjian yang bersifat hukum acara.

Dalam keempat jenis perjanjian, hanya perjanjian obligatoir yang erat dengan tulisan ini, karena perjanjian obligatoir merupakan perjanjian yang hanya menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang membuat perjanjian.⁹

4. Perjanjian Jual Beli

Pengertian jual beli dapat diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdota yang mengdefinisikan yaitu “Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.” Dalam KUHPerdota terdapat beberapa Pasal yang dapat dikaitkan dengan pengaturan perjanjian jual-beli. Jual-beli dalam KUHPerdota diatur didalam Buku III Bab V KUHPerdota Pasal 1457 s/d Pasal 1472.

Mengenai kemajuan dari berbagai aspek tempat membeli barang dalam kebutuhan sehari-hari semakin berkembang dalam kehidupan masyarakat, pasar tradisional yang dulunya sangat dicari-cari oleh konsumen maka kini sudah mulai ditinggalkan maka para konsumen beralih kepasar moderen

⁹ J. Satrio, S.H, *Hukum Perikatan Perjanjian Pada Umumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm, 45.

dikarena terlihat rapi, bersih dan nyaman untuk berbelanja yaitu seperti Mini Market JB.

Namun di balik kelebihan JB juga memiliki beberapa kekurangan diantaranya ada saja karyawan yang memberikan pelayanan yang kurang memuaskan serta adanya perbedaan harga label dengan harga di kasir, kesalahan ini seringkali terjadi dan menyebabkan kerugian bagi konsumen yang harus membayar dengan harga lebih dari total belanjaan yang harus di bayar serta sering menimbulkan kekecewaan maupun kemarahan dari konsumen terhadap kerugian tersebut. Ada beberapa faktor penyebab terjadinya perbedaan harga label dengan di kasir yaitu : 1) Data harga barang yang bermasalah dari pusat. 2) Kelalaian dari karyawan toko. 3) Kelupaan pegawai.¹⁰

Adapun salah satu mini mart di Kota Mataram yang terjadi selisih harga label dengan harga di kasir sehingga dapat untuk menyelesaikan sengketa tersebut dapat diselesaikan di kantor BPSK Kota Mataram dan BPSK akan membantu menyelesaikan sengketa dengan sebaik mungkin untuk para pihak yang bersangkutan tersebut.

Berdasarkan pembahasan tersebut, jika merujuk pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan memperhatikan prinsip-prinsip dasar konsumen bahwa pada dasarnya pelaku usaha tidak dibenarkan dan diperkenankan melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, salah satunya konsumen berhak atas informasi yang benar mengenai suatu produk barang dan/atau jasa

¹⁰ Hasil Wawancara Dengan Bapak Zulkarnaen Selaku Manajer Toko Dari Jembatan Baru Panji Tilar, Pada Tanggal 04 Mei 2021.

yang akan digunakannya, pelaku usaha diharuskan untuk lebih berhati-hati dalam berjualan dikarenakan jangan sampai terjadi perbedaan atau selisih harga antara harga label dengan harga di kasir berbeda, salah satu sisi dapat merugikan konsumen apabila selisih bayarnya lebih besar yang harus dibayarkan oleh konsumen, dan tetapi salah satu sisi pun dapat merugikan pelaku usaha seandainya selisih harga tersebut lebih murah dibayarkan oleh konsumen dibandingkan dengan harga aslinya. Oleh karena itu pelaku usaha wajib melakukan update dan monitoring berkala agar pelanggaran terhadap hal tersebut dapat diminimalisir, terlebih jika selisih tersebut merupakan suatu kesengajaan yang nantinya dapat masuk sebagai kriteria perbuatan melawan hukum dalam konteks hukum perdata maupun penipuan dalam konteks hukum pidana.

Penyelesaian Sengketa Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Selisih Harga Pada Harga Label Dengan Di Kasir Di Kota Mataram

Untuk menyelesaikan sengketa dapat memiliki beberapa pilihan cara penyelesaian sengketa tersebut. Pada umumnya ada beberapa cara yang dapat dipilih oleh para pihak konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan perkara yaitu dibedakan dengan melalui jalur litigasi, non litigasi, dan non litigasi melalui BPSK. Dari jalur tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut : 1) Litigasi. 2) Non litigasi. 3) Non litigasi melalui BPSK.

Pada dasarnya konsumen yang telah merasa dirugikan oleh pelaku usaha maka konsumen dapat melaporkan pelaku usaha ke BPSK yang berwenang maka akan membantu menyelesaikan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan

pelaku usaha, yaitu salah satunya di kantor BPSK Kota Mataram yang memiliki kompetensi di seluruh wilayah hukum Kota Mataram.

Terlebih dalam kasus perbedaan selisih harga pada label dengan harga di kasir dapat dilaporkan dan diselesaikan secara non litigasi di BPSK Kota Mataram. Seperti salah satu kasus yang ditangani terkait dengan kasus selisih harga label dengan harga di kasir dari pihak konsumen yang telah merasa dirugikan oleh pelaku usaha di salah satu mini mart di Kota Mataram, namun BPSK Kota Mataram tidak dapat menyelesaikan sengketa dengan jalur pengadilan atau sidang majelis melainkan para pihak tersebut diselesaikan dengan secara negoisasi dan pihak pelaku usaha akan memberika berupa pembayaran kepada konsumen dengan harga kerugian konsumen, jika apabila terjadi kasus serupa BPSK pun memiliki wewenang dan memiliki tata cara penyelesaian sengketa tersebut : 1) Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat diselesaikan dengan ada beberapa cara Oleh BPSK Kota Mataram. 2) Ketentuan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Tetapkan Sbb. 3) Konsultasi Perlindungan Konsumen. 4) Penelitian Dan Pemeriksaan BPSK. 5) Keputusan Dan Penetapan Kerugian. 6) Putusan Dan Penetapan Kerugian.¹¹

Berdasarkan pembahasan tersebut, BPSK pun pernah menerima pengaduan dari konsumen yang mengalami kasus selisih harga label dengan harga di kasir maka BPSK dapat membantu menyelesaikan kasus penyelesaian sengketa tersebut dengan konsumen dan pelaku usaha, BPSK memberikan pilihan kepada para pihak yaitu melalui jalur litigasi atau non litigasi dan BPSK pun memutuskan

¹¹ Hasil Wawancara Dengan Ibu Haerani, SH.MH Wakil Selaku Ketua BPSK Kota Mataram, Pada Tanggal 9 juni 2021.

menyelesaikan kasus dengan jalur non litigasi yaitu penyelesaian dengan cara kekeluargaan yang telah di pilih oleh para pihak konsumen dengan pihak pelaku usaha.

III. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian penyusun tersebut di atas, maka penyusun menarik kesimpulan yaitu : 1. Dari pembahasan yang dapat ditarik yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi selisih harga pada label dengan harga di kasir yang mengkaitkan dengan perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 konsumen berhak atas informasi yang benar mengenai suatu produk barang dan/atau jasa, sehingga perbedaan harga tersebut merupakan sebuah pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang diamanatkan secara atributif dalam Undang-Undang tersebut, oleh karena itu berdasarkan Pasal 10 UUPK ini juga menyangkut larangan yang tertuju pada pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan atau membuat pernyataan yang tidak benar. 2. Dari pembahasan yang dapat ditarik yaitu bertentang bentuk penyelesaian sengketa terhadap konsumen dalam transaksi selisih harga pada label dengan harga di kasir di Kota Mataram dalam beberapa kasus diselesaikan melalui mekanisme negosiasi dan musyawarah, kasus lain difasilitasi atau diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram yang memiliki kompetensi dalam seluruh wilayah hukum Kota Mataram.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, disarankan sebagai berikut yaitu : 1. Diharapkan kepada pelaku usaha sebaiknya selalu bersikap baik dan jujur dalam mengelola usaha dan menyampaikan informasi harga pada di label yang benar

dalam mengenai suatu barang yang dijual dengan harga yang di kasir sehingga konsumen tidak merasa dirugikan oleh pihak pelaku usaha tersebut. 2. Dalam penyelesaian sengketa lebih didekatkan dengan komunikasi secara ke keluargaan dan negoisasi pada pelaku usaha dengan konsumen, namun jika tidak bisa diselesaikan dengan secara ke keluargaan dan negoisasi maka para pihak bisa diberikan solusi dengan cara melalui BPSK dan dilanjutkan ke pengadilan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ed. Revisi, Cet. 10, Rajawali Pers, Jakarta.
- Amirudin & Zainal Asikin, 2006, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Az. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Eli Wuria Dewi, 2016, *Hukum Perlindung Konsumen*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- J. Satrio, S.H, 1992, *Hukum Perikatan Perjanjian Pada Umumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Satjipto Rahardjo, 1986, *Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

Undang-Undang

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara No. 42 Tambahan Lembaran Negara No. 3821.
- Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Lembaran Negara No. 138 Tambahan Lembaran Negara No. 3872.

Hasil Wawancara

- Hasil Wawancara Dengan Bapak Zulkarnaen Selaku Manajer Toko Dari Jembatan Baru Panji Tilar, Pada Tanggal 04 Mei 2021.
- Hasil Wawancara Dengan Ibu Haerani, SH.MH Wakil Selaku Ketua BPSK Kota Mataram, Pada Tanggal 9 juni 2021.