



ANALISIS YURIDIS KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN BAKU ANTARA KONSUMEN DENGAN MNC PLAY TENTANG PERUBAHAN KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN YANG DILAKUKAN SECARA SEPIHAK OLEH PELAKU USAHA DIKAITKAN DENGAN PASAL 18 UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Karina Rahma Oktaviani

(S1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)

karinarahma28@gmail.com

Eny Sulistyowati

(S1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)

enysulistyowati@unesa.ac.id

Abstrak

Televisi merupakan media massa yang berfungsi sebagai alat pendidikan, penerangan, dan hiburan. Masyarakat dapat menikmati siaran-siaran televisi dari berbagai saluran televisi dari berbagai negara-negara lain dengan cara berlangganan TV kabel. Salah satu merek TV kabel yang sudah dikenal di masyarakat adalah MNC *Play* yang didirikan oleh PT MNC Kabel Mediakom yang merupakan anak perusahaan dari MNC Group. Konsumen dapat berlangganan TV kabel dengan MNC *Play* dilakukan dengan cara melakukan perjanjian baku berupa formulir berlangganan yang telah dibuat dan ditetapkan oleh pihak MNC *Play*. Dalam perjanjian baku tersebut terdapat klausula yang menyatakan bahwa pelaku usaha berhak untuk melakukan perubahan terhadap peraturan dalam perjanjian tersebut tanpa melakukan pemberitahuan pada konsumen. Sedangkan dalam ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang menyatakan tunduknya konsumen pada aturan baru yang merupakan aturan baru, tambahan, lanjutan, atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis klausula baku dalam perjanjian antara konsumen dengan penyedia layanan TV kabel telah sesuai dengan Pasal 18 UUPK serta menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen terkait perubahan klausula dalam perjanjian yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Metode penelitian yang digunakan yaitu yuridis normatif. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan. Bahan hukum yang digunakan yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif evaluatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencantuman klausula baku dalam perjanjian antara konsumen dengan MNC *Play* tidak sesuai dengan ketentuan pencantuman klausula baku yang terdapat pada Pasal 18 UUPK. Perjanjian tersebut tidak memiliki kekuatan hukum dan klausula baku tersebut harus dihapuskan dari setiap dokumen dan/atau perjanjian yang dilaksanakan secara sepihak oleh MNC *Play*. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat digunakan adalah perlindungan hukum secara represif dengan tujuan menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan jalur litigasi atau non litigasi.

Kata Kunci; perubahan klausula baku, perjanjian, pelaku usaha, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen.

Abstract

Television is a mass media that functions as a means of education, information and entertainment. The society can enjoy television broadcasts from various television channels from various other countries by subscribing the cable TV. One of the cable TV brands that is well known in the community is MNC *Play* which was founded by PT MNC Kabel Mediakom, and it is a subsidiary of MNC Group. Subscribing to

cable TV with MNC Play is done by entering into a standard agreement in the form of a subscription form that has been created and determined by the MNC Play. In the standard agreement there is a clause stating that business actors have the right to make changes to the regulations in the agreement without giving notice to consumers. Whereas in the provisions of Article 18 of the UUPK it has been stated that business actors are prohibited from including standard clauses which state the submission of consumers to the new rules which are new rules, additions, continuations, or further changes made unilaterally by business actors. The purpose of this study is to analyze the standard clauses in the agreement between consumers and cable TV service providers are in accordance with Article 18 of the UUPK and to analyze legal protection for consumers related to changes in clauses in agreements made unilaterally by business actors. The research method used is normative juridical, and the research approach used is the legislative approach. For the legal material using primary legal material and secondary legal material which are then analyzed with evaluative descriptive analysis techniques. The results showed that the inclusion of the standard clause in the agreement between consumers and MNC Play was not in accordance with the provisions of the inclusion of the standard clause contained in Article 18 of the UUPK. The agreement has no legal force and the standard clause must be removed from each document and / or agreement carried out unilaterally by MNC Play. Legal protection for consumers that can be used is repressive legal protection with the aim of resolving disputes between consumers and businesses. Dispute resolution can be done by litigation or non litigation.

Keywords: standard clause amendment, agreement, business actors, Law Number 8 of 1999, consumer protection.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi adalah salah satu hal yang tidak dapat dihindari dalam suatu tatanan kehidupan masyarakat. Teknologi berkembang seiring dengan berkembangnya pula ilmu pengetahuan. Peran teknologi komunikasi sangat berpengaruh bagi penyampaian informasi dalam masyarakat. Teknologi komunikasi membantu masyarakat dalam memberi dan menerima informasi satu sama lain baik secara pribadi maupun secara umum. Masyarakat saling bertukar informasi menggunakan berbagai media, salah satu yang paling banyak digunakan adalah media massa. Media massa dapat berupa media cetak seperti surat kabar atau koran, majalah, ataupun terbitan lainnya dan juga dapat pula berupa media elektronik seperti radio, televisi, video dan film.

Televisi merupakan media massa yang berfungsi sebagai alat pendidikan, penerangan, dan hiburan. Pengaruh siaran televisi terhadap sistem komunikasi tidak pernah terlepas dari pengaruh terhadap aspek-aspek kehidupan masyarakat Indonesia. Acara televisi pada umumnya akan memengaruhi sikap, pandangan, persepsi serta perasaan bagi para penontonnya. TV Kabel adalah sistem penyiaran acara televisi melalui isyarat frekuensi radio yang di transmisikan melalui serat optik yang tetap atau kabel coaxial dan bukan melalui udara seperti siaran televisi biasa yang harus ditangkap oleh antena. Masyarakat dapat menikmati siaran-siaran televisi dari berbagai saluran televisi di berbagai negara-negara lain salah satunya dengan cara berlangganan TVkabel.

Salah satu merek TV kabel yang sudah dikenal di masyarakat adalah MNC Play yang didirikan oleh PT MNC Kabel Mediakom yang merupakan anak perusahaan dari MNC Group. Berlangganan TV kabel dengan MNC Play dilakukan dengan cara melakukan perjanjian baku yang berupa formulir berlangganan yang telah dibuat dan ditetapkan oleh pihak MNC Play. Istilah perjanjian baku berasal dari terjemahan dari bahasa Inggris, yaitu *standart contract*. Standar kontrak merupakan perjanjian yang telah ditentukan dan telah dituangkan dalam bentuk formulir. Perjanjian baku tersebut biasanya berupa formulir (*form*) yang isi, bentuk dan cara penutupannya telah distandarisasi atau dibakukan secara sepihak oleh pihak pelaku usaha. Perjanjian baku bersifat massal serta tidak dapat dinegosiasikan, ketentuan yang tertulis dalam perjanjian baku disebut sebagai klausula baku (*standardized clause*).

Perjanjian baku merupakan perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh pihak yang kedudukannya dianggap lebih tinggi daripada pihak lainnya dalam perjanjian tersebut, dimana pihak yang kedudukannya lebih tinggi tersebut hanya menuntut haknya dan melepaskan diri dari tanggung jawabnya sementara pihak lainnya lebih mengutamakan kewajibannya dan mengesampingkan hak-haknya. Pihak yang lemah (biasanya dalam hal ini konsumen) hanya diperkenankan untuk membaca syarat-syarat yang diajukan pihak yang kedudukannya kuat, dan apabila ia menyetujui persyaratan tersebut maka konsumen dipersilahkan untuk menandatangani (*take it*), namun sebaliknya

apabila konsumen tidak menyetujui persyaratan yang diajukan pelaku usaha, maka transaksi tidak dapat dilanjutkan (*leave it*).

Perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha berisikan klausula-klausula baku yang berkekuatan tetap dan final serta tidak dapat dinegosiasikan oleh konsumen. Hal ini mengakibatkan terjadinya ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha. Ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha dapat dilihat dalam perjanjian antara konsumen dengan salah satu perusahaan penyedia layanan TV Kabel yaitu MNC Play. Perjanjian yang dilakukan oleh konsumen dengan MNC Play merupakan perjanjian pembelian jasa untuk berlangganan TV Kabel, perjanjian yang dilakukan dalam bentuk Formulir Berlangganan (*Application Form*) yang harus diisi oleh konsumen sebagai syarat untuk berlangganan TV Kabel dengan perusahaan tersebut. Formulir tersebut terdiri atas 1 (satu) lembar formulir asli dan 2 (dua) lembar salinan formulir. Halaman pertama yaitu berupa formulir berlangganan dan halaman kedua yang terletak dibaliknya berisi mengenai syarat dan ketentuan berlangganan yang berisi berbagai klausula baku yang dibuat oleh MNC Play.

Perjanjian baku tersebut di dalamnya terdapat klausula yang menyatakan bahwa pelaku usaha berhak untuk melakukan perubahan terhadap peraturan dalam perjanjian tersebut tanpa melakukan pemberitahuan pada konsumen. Sedangkan dalam ketentuan Pasal 18 UUPK telah disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang untuk mencantumkan klausula baku yang menyatakan tunduknya konsumen pada aturan baru yang merupakan aturan baru, tambahan, lanjutan, atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis konflik norma yang terjadi dalam perjanjian baku antara konsumen dengan perusahaan penyedia layanan TV Kabel dengan ketentuan pencantuman klausula baku yang terdapat dalam Pasal 18 UUPK.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis klausula baku dalam perjanjian antara konsumen dengan penyedia layanan TV kabel telah sesuai dengan Pasal 18 UUPK dan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen terkait perubahan klausula dalam perjanjian yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha.

Perjanjian adalah satu orang dengan satu orang atau lebih lainnya yang saling mengikatkan diri untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dan untuk memberikan atau tidak memberikan sesuatu, serta menimbulkan hak dan/atau kewajiban bagi para pihak dalam perjanjian tersebut. Suatu perjanjian dianggap sah apabila telah memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian. Syarat sahnya perjanjian diatur dalam KUHPerdara yaitu pada Pasal 1320, yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.

Perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang didalamnya telah terdapat syarat-syarat tertentu yang dibuat oleh salah satu pihak. Perjanjian standar/baku bentuknya tertulis berupa formulir-formulir yang isinya telah distandarisasi (dibakukan) terlebih dahulu secara

sepihak oleh produsen, serta bersifat masal, tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki oleh konsumen. Klausula baku merupakan bagian yang selalu ada dalam suatu perjanjian baku. Klausula baku dalam perjanjian baku merupakan batang tubuh dari perjanjian baku tersebut. Klausula 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. Perjanjian baku yang didalamnya turut memuat klausula baku berpotensi merugikan para konsumen.

Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum. Klausula eksonerasi yang biasanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausula tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian, pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku.

Definisi amendemen adalah perubahan resmi dari suatu dokumen atau suatu catatan tertentu. Perubahan tersebut dapat berupa penambahan atau penghapusan catatan atau bagian dari dokumen yang tidak sesuai. Sedangkan addendum adalah ketentuan tambahan dari suatu kontrak atau perjanjian. Istilah addendum digunakan saat terdapat tambahan atau lampiran pada perjanjian pokoknya namun merupakan satu kesatuan dengan perjanjian pokok itu sendiri.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan pelaku usaha pada umumnya sering disebut sebagai produsen. Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.

Pengertian perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka 1 UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum perlindungan konsumen mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha serta cara-cara mempertahankan hak serta cara menjalankan kewajiban tersebut. Perlindungan konsumen dilaksanakan berdasarkan 5 (lima) asas yang terdapat dalam Pasal 2 UUPK yaitu manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran atau fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak

manapun. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk represif (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturanhukum.

METODE

Jenis penelitian hukum yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis normatif. Penelitian hukum yuridis normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Penelitian hukum yuridis normatif atau dapat disebut dengan penelitian hukum *doctrinal* dapat diartikan sebagai penelitian yang dilakukan dengan cara pengkajian peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan hukum tertentu.

Metode pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah yang dilakukan menjadi suatu argumen untuk memecahkan isu yang sedang dihadapi. Pendekatan perundang-undangan yang dilakukan dengan cara menelaah perundang-undangan yang berkaitan dengan ketentuan pencantuman klausula baku dalam suatu perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha. Peneliti akan menelaah bahan hukum guna menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu mengenai pencantuman klausula baku pada perjanjian baku yang dilakukan oleh konsumen dengan pelaku usaha.

Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yang diurutkan berdasarkan tata urutan perundang-undangan di Indonesia yang meliputi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Perjanjian baku antara konsumen dengan MNC *Play* yang berupa formulir berlangganan. Sementara bahan hukum sekunder berupa penelusuran dokumen dan kepustakaan seperti literatur, penelitian-penelitian ilmiah, jurnal-jurnal, perundang-undangan, serta sumber kepustakaan lain yang terkait dengan rumusan masalah dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan mencari norma pada tingkatan konstitusi, perjanjian internasional yang sudah diratifikasi, undang-undang, peraturan pelaksanaan undang-undang seperti peraturan pemerintah dan peraturan pemerintah daerah dan lain-lain yang berkaitan dengan isu sentral dan permasalahan

penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan melakukan studi kepustakaan yang terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen dalam suatu perjanjian baku antara konsumen dengan pelaku usaha. Setelah dilakukan studi kepustakaan, kemudian melakukan analisis penggunaan pengaturan pasal-pasal yang berkaitan dengan perlindungan hukum pada konsumen dalam perjanjian baku antara konsumen dengan pelaku usaha.

Teknik analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik deskriptif evaluatif, yaitu metode analisis bahan hukum dengan melakukan pemaparan apa adanya tentang suatu peristiwa hukum atau kondisi hukum. Kemudian dilanjutkan dengan melakukan evaluasi terhadap suatu kondisi hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perjanjian Baku Formulir Berlangganan Penyedia Layanan Televisi Kabel dengan Konsumen

MNC *Play* merupakan perusahaan yang bergerak pada penyedia jaringan layanan internet dan IPTV. MNC *Play* didirikan pada bulan Januari 2013 oleh PT MNC Kabel Mediakom (MKM). PT MNC Kabel Mediakom (MKM) merupakan bagian dari Global Mediakom (MNC Group). MNC *Play* berfokus sebagai perusahaan penyedia layanan jaringan berbasis *fiber optic*. Bagi calon konsumen yang ingin menggunakan jasa MNC *Play* untuk menikmati layanan jaringan internet serta TV Kabel perlu mendaftarkan diri untuk berlangganan.

Perjanjian baku yang digunakan dalam penelitian ini adalah perjanjian antara konsumen dengan penyedia layanan TV Kabel yaitu MNC *Play*. Perjanjian baku ini berupa formulir pendaftaran berlangganan yang telah disediakan oleh pihak MNC *Play* untuk calon konsumen yang ingin menggunakan jasa layanan jaringan internet serta TV Kabel. Konsumen dianggap telah menyetujui apabila telah menandatangani formulir berlangganan tersebut. Para pihak dianggap sepakat ketika sudah menandatangani formulir berlangganan tersebut. Setelah menandatangani para pihak akan mendapatkan salinan dari perjanjian tersebut.

Formulir berlangganan tersebut terdiri dari 3 (tiga) rangkap. Rangkap pertama dan kedua dipegang oleh MNC *Play* dan rangkap ketiga dipegang oleh konsumen. Dokumen kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi MNC *Play* dibagi menjadi 2 (dua) bagian, diantaranya pada bagian pertama adalah lembar formulir yang mencantumkan identitas serta alamat calon konsumen dalam perjanjian, pilihan paket yang dipilih oleh calon konsumen, informasi pemasangan, metode pembayaran yang disepakati, catatan mengenai rincian biaya berlangganan yang ditulis oleh petugas

MNC *Play*, serta tanda tangan para pihak yang merupakan pernyataan kesepakatan untuk saling mengikatkan diri. Bagian kontrak ini dapat berbeda dengan kontrak konsumen lainnya karena pada bagian ini terdapat kolom identitas dan tanda tangan para pihak. Sedangkan kolom yang berisi pernyataan untuk saling mengikatkan diri yang berupa kolom tanda tangan para pihak adalah sama untuk setiap konsumen.

Bagian kedua, merupakan bagian yang tidak dapat ditawarkan untuk diubah lagi oleh pihak konsumen. Bagian ini merupakan lampiran kontrak berlangganan sambungan layanan TV Kabel MNC *Play* yang tidak terpisahkan, dan mempunyai kekuatan hukum mengikat yang sama dengan bagian pertama. Bagian kedua ini mencantumkan mengenai syarat dan ketentuan berlangganan layanan TV Kabel pada MNC *Play* yang berbentuk klausula baku. Pada lampiran kontrak ini tercantum rumusan ketentuan-ketentuan umum dan rumusan tentang hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak dalam perjanjian tersebut.

Penelitian ini penulis mengambil contoh kasus dari salah satu pihak konsumen atas nama Surya Bhaskara Jaya P. Hamzah dan perwakilan dari MNC *Play* yaitu atas nama Dedy. Jika mengacu pada Pasal 1320 KUHPerdara, Kedua belah pihak dikatakan telah sepakat karena keduanya telah menandatangani formulir berlangganan tersebut. Pembubuhan tanda tangan pada perjanjian merupakan suatu bentuk kesepakatan karena dengan menandatangani maka kedua belah pihak dianggap telah paham serta menyetujui akan adanya perjanjian tersebut.

MNC *Play* dalam melaksanakan perjanjian baku dengan calon pelanggan telah memberikan kesempatan bagi calon konsumen untuk membaca serta memahami baik isi serta ketentuan dalam perjanjian baku yang berbentuk formulir berlangganan tersebut sebelum menandatangani sebagai bentuk kesepakatan antara kedua belah pihak. Namun dalam formulir berlangganan tersebut belum disebutkan secara jelas mengenai hal apa yang diperjanjikan dalam perjanjian baku antara MNC *Play* dengan calon konsumen tersebut. Calon konsumen mengetahui mengenai hal serta objek yang diperjanjikan berdasarkan pengetahuan atau informasi di luar formulir perjanjian itu sendiri.

Perjanjian baku antara MNC *Play* dengan konsumen, pihak pertama adalah MNC *Play* selaku perusahaan penyedia layanan jaringan TV Kabel dan calon konsumen yang bernama Surya sebagai pihak kedua. MNC *Play* membuat perjanjian baku dengan bentuk formulir berlangganan yang diperuntukkan bagi calon-calon konsumen yang dengan maksud mendapatkan keuntungan ekonomis. Sedangkan Surya sebagai calon konsumen serta pihak kedua dalam perjanjian menandatangani

formulir berlangganan TV Kabel dengan maksud ingin menggunakan jasa layanan jaringan TV Kabel milik MNC Play. Dalam perjanjian baku yang berbentuk formulir berlangganan tersebut telah terdapat sebab atau kausa yang terletak di bagian halaman belakang dari formulir berlangganan tersebut. Kausa yang terdapat dalam perjanjian terdapat pada bagian syarat dan ketentuan dari perjanjian baku tersebut yang telah disusun serta ditetapkan oleh pembuat perjanjian yaitu MNC Play.

Formulir berlangganan tersebut terdapat bagian yang berisi tentang syarat dan ketentuan berlangganan, pada ketentuan huruf I angka 4 yang berbunyi sebagai berikut: *“Pelaku usaha, berhak melakukan revisi, perubahan, penambahan, pengurangan, atau perbaikan terhadap ketentuan syarat dan ketentuan berlangganan ini setiap waktu, pada setiap ketentuannya tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.”* Ketentuan dalam formulir berlangganan tersebut bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK yang menyebutkan: *“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila: g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.”* Berdasarkan ketentuan tersebut seharusnya MNC Play tunduk terhadap peraturan perundang-undangan tersebut.

Kesesuaian Klausula Baku Dalam Perjanjian Dengan Ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Ketentuan pencantuman klausula baku dalam perjanjian terdapat pada Pasal 18 UUPK, Salah satu klausula pada perjanjian baku antara konsumen dengan penyedia layanan TV Kabel yang berupa formulir berlangganan tersebut menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan baru yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha. Ketentuan tersebut terdapat pada ketentuan huruf I angka 4 yang berbunyi sebagai berikut: *“Pelaku usaha, berhak melakukan revisi, perubahan, penambahan, pengurangan, atau perbaikan terhadap ketentuan syarat dan ketentuan berlangganan ini setiap waktu, pada setiap ketentuannya tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.”*

Ketentuan mengenai perubahan klausula baku dalam perjanjian sendiri telah dikatakan pada Pasal 18 ayat (1) huruf g yang berbunyi bahwa pelaku usaha dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada perjanjian apabila menyatakan tunduknya konsumen pada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan,

lanjutan atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha. Penjelasan mengenai Pasal 18 ayat (1) UUPK ini juga telah menyatakan bahwa *“Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan asas kebebasan berkontrak.”*

Asas kebebasan berkontrak merupakan suatu asas yang wajib dipenuhi dalam mengadakan suatu perjanjian. Berlakunya asas kebebasan berkontrak dalam hukum perjanjian dapat dilihat pada Pasal 1329 KUHPerdara yang berbunyi: *“Setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan, jika oleh Undang-undang tidak dinyatakan cakap.”*

Pasal tersebut menjelaskan bahwa setiap orang cakap untuk membuat suatu perjanjian dan dari kecakapan tersebut akan memberlakukan kebebasan yang ada pada dirinya. Dalam perjanjian yang dilakukan konsumen dengan MNC Play ini perjanjian yang berupa formulir berlangganan dibuat dan ditetapkan oleh salah satu pihak saja yaitu MNC Play selaku pelaku usaha. Bentuk serta isi yang terdapat dalam formulir berlangganan ditentukan serta ditetapkan oleh MNC Play, konsumen selaku pihak dalam perjanjian hanya dapat menyepakati apabila setuju dengan ketentuan yang ditetapkan oleh MNC Play.

Asas keseimbangan juga merupakan salah satu asas yang digunakan dalam mengadakan perjanjian. Asas ini menghendaki para pihak dalam perjanjian untuk memenuhi dan melaksanakan perjanjian tersebut. Untuk memenuhi asas keseimbangan, setelah terjadi kesepakatan antara konsumen dengan MNC Play berupa penandatanganan formulir berlangganan ini MNC Play berkewajiban untuk memberikan jasa berupa layanan jaringan TV Kabel kepada konsumen dan konsumen berkewajiban untuk memberikan sejumlah uang sebagai bentuk pembayaran atas jasa yang telah diberikan oleh MNC Play. Selain itu, konsumen juga memiliki hak-hak konsumen seperti yang telah dicantumkan pada Pasal 4 UUPK.

Salah satu hak konsumen yang tidak dipenuhi oleh MNC Play dalam perjanjian ini adalah pada Pasal 4 huruf c yang berbunyi : *“Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.”* Dikatakan tidak dipenuhi karena dalam ketentuan huruf I angka 4 formulir berlangganan tersebut dikatakan konsumen tidak akan mendapat informasi atau pemberitahuan terlebih dahulu apabila terdapat revisi, perubahan, penambahan, atau pengurangan ketentuan berlangganan dalam formulir tersebut yang dilakukan secara sepihak oleh MNC Play selaku pelaku usaha.

Berdasarkan klausula tersebut, maka akan ada kemungkinan hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan transparan mengenai MNC Play yang berhak diterima oleh pelanggan menjadi tidak diberikan dengan baik, MNC Play bisa saja sewaktu-waktu memberikan

informasi melalui brosur, buku, leaflet, katalog produk, pengumuman/pemberitahuan dan/atau dokumen tanpa diketahui oleh konsumen. Yang utama mungkin masalah perubahan layanan atau perubahan tarif atau hal-hal lain yang berkaitan dengan layanan MNC Play yang tidak diketahui oleh konsumen tanpa melihat media yang digunakan yang berisi informasi-informasi tersebut.

Pasal 18 UUPK telah menjelaskan bahwa UUPK tidak melarang pelaku usaha untuk menggunakan perjanjian baku serta mencantumkan klausula-klausula baku dalam perjanjiannya, selama dan sepanjang klausula-klausula baku tersebut tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan pencantuman klausula baku yang terdapat dalam Pasal 18 UUPK. Pada perjanjian baku antara konsumen dengan MNC Play ini merupakan suatu perjanjian yang berupa formulir berlangganan TV Kabel yang telah dianggap sah oleh kedua belah pihak, namun dalam perjanjian tersebut terdapat klausula yang dilarang pencantumannya oleh UUPK yaitu klausula mengenai perubahan peraturan dalam perjanjian yang dilakukan secara sepihak oleh pihak pelaku usaha dalam hal ini adalah MNC Play. Klausula baku dalam formulir berlangganan tersebut menyebutkan bahwa pihak konsumen akan patuh dan tunduk pada peraturan baru yang berupa perubahan, pengurangan, penambahan, atau perbaikan terhadap ketentuan syarat dan/atau ketentuan berlangganan TV Kabel ini setiap waktu tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu oleh MNC Play kepada pihak konsumen.

Klausula baku tersebut jelas sekali telah melanggar ketentuan pencantuman klausula baku dalam perjanjian yang terdapat pada Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK yang berbunyi bahwa pelaku usaha dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada perjanjian apabila menyatakan tunduknya konsumen pada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha.

Berdasarkan ketentuan yang telah dicantumkan MNC Play dalam formulir berlangganannya yang menyatakan bahwa MNC Play selaku pelaku usaha berhak untuk melakukan perubahan atau penambahan aturan baru dalam ketentuan tersebut tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu pada konsumen, dapat dikatakan bahwa konsumen yang telah melakukan kesepakatan dengan MNC Play dengan menandatangani formulir berlangganan tersebut akan tunduk dengan adanya perubahan atau penambahan aturan baru dalam ketentuan berlangganan tersebut mengingat konsumen tidak akan memperoleh informasi dari pihak MNC Play. Hal ini mengingatkan pada ciri-ciri perjanjian baku yang negatif, yaitu ciri-ciri perjanjian baku yang menyebutkan bahwa isi perjanjian ditetapkan secara sepihak oleh

pihak yang posisi ekonominya lebih kuat daripada pihak lainnya yang dalam hal ini adalah pelaku usaha, konsumen tidak dapat sama sekali ikut dalam menentukan isi perjanjian. Terdorong oleh kebutuhannya maka konsumen terpaksa menerima perjanjian yang telah dibuat secara sepihak tersebut. Konsumen secara tidak langsung dianggap telah menyetujui apapun yang terdapat dalam ketentuan-ketentuan dalam perjanjian tersebut meskipun terdapat perubahan ketentuan dalam perjanjian tersebut.

Klausula baku dalam perjanjian tersebut tidak sesuai dengan ketentuan pencantuman klausula baku yang terdapat pada Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK, hal tersebut akan memberikan dampak dalam perjanjian yang telah terjadi antara MNC Play dengan konsumen. Ketidaksesuaian klausula baku yang terdapat dalam perjanjian baku dengan ketentuan pencantuman klausula baku yang terdapat pada Pasal 18 UUPK maka dapat disimpulkan dalam perjanjian tersebut terdapat kausa yang tidak halal. Adanya suatu kausa yang halal merupakan salah satu syarat sahnya perjanjian sesuai dengan ketentuan Pasal 1320 KUHPerdota.

Konsumen yang telah menandatangani perjanjian maka dianggap telah sepakat dengan hal-hal yang ditawarkan dan ditetapkan oleh MNC Play selaku pelaku usaha. Kesepakatan itu menandai bahwa perjanjian antara konsumen dengan MNC Play telah dimulai.

Selama perjanjian antara MNC Play dengan konsumen tersebut masih berlangsung, adanya klausula baku seperti pada ketentuan huruf I angka 4, dapat dikatakan konsumen tidak akan mengetahui atau memperoleh informasi dari MNC Play selaku pelaku usaha apabila terdapat revisi, perubahan, penambahan, pengurangan atau perbaikan terhadap syarat dan ketentuan berlangganan karena MNC Play berhak untuk melakukannya sewaktu-waktu serta tanpa melakukan pemberitahuan terlebih dahulu.

Ketidaksesuaian klausula yang terdapat dalam perjanjian baku tersebut menyebabkan adanya kausa yang tidak halal dalam perjanjian baku antara konsumen dengan MNC Play. Akibat hukum dari perjanjian yang berisi kausa yang tidak halal adalah batal demi hukum (*nietig, void*), karena sejak semula perjanjian tersebut dianggap tidak pernah terjadi. Kebatalan ini dapat diketahui apabila perjanjian tidak mencapai tujuannya karena salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Kemudian perjanjian tersebut diperkarakan ke muka Hakim dan Hakim akan menyatakan perjanjian tersebut batal.

Pencantuman klausula baku dalam perjanjian antara konsumen dengan MNC Play ini tidak sesuai dengan ketentuan pencantuman klausula baku yang terdapat pada Pasal 18 UUPK. Dari penjelasan yang telah diuraikan

diatas maka sudah sangat jelas serta tidak perlu untuk dimintakan pembatalan lagi terhadap klausula baku dalam perjanjian antara konsumen dengan MNC *Play* mengenai perubahan klausula baku yang dilakukan oleh MNC *Play* secara sepihak karena perjanjian tersebut tidak memiliki kekuatan hukum lagi dan klausula baku tersebut harus dihapuskan dari setiap dokumen dan/atau perjanjian yang dilaksanakan secara sepihak oleh MNC *Play* selaku pelaku usaha.

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jika Pelaku Usaha Melakukan Perubahan Klausula Dalam Perjanjian Baku Yang Dilakukan Secara Sepihak. Perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: perlindungan hukum preventif (perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran) dan perlindungan hukum represif (memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum).

Perlindungan hukum terhadap konsumen terkait perubahan klausula baku dalam perjanjian yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara preventif maupun secara represif. Perlindungan hukum preventif dapat dilakukan dengan cara pemenuhan hak-hak konsumen yang berlangganan layanan siaran TV Kabel dengan MNC *Play*. Dimana hak-hak konsumen tersebut telah disebutkan dan dijelaskan pada Pasal 4 UUPK. MNC *Play* juga harus melaksanakan kewajiban-kewajibannya seperti yang telah dicantumkan dalam Pasal 5 UUPK. Sebagaimana disebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha ialah (a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; (b) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan; (c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; (d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; (e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan; (f) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak

sesuai dengan perjanjian.

Hak konsumen yang perlu dipenuhi oleh pelaku usaha dalam hal perubahan klausula baku dalam perjanjian baku antara konsumen dengan MNC *Play* yang dilakukan secara sepihak ini adalah hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang dan/atau jasa. Sementara kewajiban pelaku usaha yang dalam hal ini ialah MNC *Play* yaitu berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur kepada konsumen mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan seperti yang telah tercantum dalam Pasal 5 huruf b UUPK. Dengan pemenuhan hak-hak konsumen serta kewajiban-kewajiban pelaku usaha tersebut maka akan mungkin dapat mencegah terjadinya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang mungkin akan timbul di kemudian hari.

Konsumen di Indonesia saat ini sebenarnya sudah mendapatkan perlindungan hukum yang cukup memadai bagi konsumen, Undang-undang Perlindungan Konsumen sudah mengatur berbagai ketentuan bagi kegiatan yang menyangkut pelaku usaha dengan konsumen, bahkan sampai kepada pilihan terhadap penyelesaian sengketa jika memang terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, yaitu berdasarkan Pasal 45 ayat 2 UUPK yang menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Para pihak yang bersengketa dapat memilih salah satu cara untuk menyelesaikan permasalahan mereka, jika dilihat dari ketentuan ini tentunya UUPK sudah memberikan kebebasan bagi para pihak yang bersengketa.

Perjanjian baku antara konsumen dengan MNC *Play* didalamnya hanya terdapat klausula yang menyatakan kemana konsumen dapat menyatakan keluhan, keberatan, pertanyaan maupun kritik dan saran. Klausula tersebut terdapat pada bagian syarat dan ketentuan berlangganan pada ketentuan huruf E angka 7 yang berbunyi sebagai berikut: "*Pelanggan dapat mengajukan pertanyaan, keluhan, keberatan, kritik dan saran-sarannya kepada MNC Play, melalui no. Telp 1500121 atau email ke ccare playmedia@mncgroup.com.*" Bentuk dari penyelesaian sengketa konsumen yang dapat dilakukan diantaranya pertama, penyelesaian sengketa secara damai (*win-win solution*). Namun, penyelesaian sengketa konsumen secara damai juga belum tentu dapat menyelesaikan sengketa yang terjadi, berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/kep/12/2002 disebutkan antara lain: (a) konsiliasi; (b) mediasi; dan (c) arbitase. Cara yang kedua, yaitu penyelesaian sengketa melalui lembaga atau instansi yang berwenang. Sengketa konsumen dapat juga

diselesaikan melalui lembaga atau instansi berwenang yaitu Pengadilan Negeri (PN).

Perlindungan hukum kedua yang dapat dilakukan adalah dengan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum yang dapat digunakan dalam upaya memberi perlindungan hukum terhadap konsumen jika pelaku usaha melakukan perubahan klausula dalam perjanjian baku yang dilakukan secara sepihak yaitu dengan bentuk perlindungan hukum secara represif. Karena perjanjian baku telah terjadi antara konsumen dengan MNC *Play* maka perlindungan hukum preventif tidak dapat digunakan lagi karena perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum pencegahan dengan tujuan mencegah atau mengurangi kemungkinan terjadinya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha.

Tujuan dari perlindungan hukum represif adalah untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan berdasarkan Pasal 45 ayat (2) UUPK yaitu dengan litigasi ataupun non litigasi sesuai pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa dengan litigasi diselesaikan melalui Pengadilan dan penyelesaian sengketa non litigasi dapat dilakukan melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

PENUTUP

Simpulan

Pertama, Perjanjian baku antara konsumen dengan MNC *Play* tentang perubahan klausula baku dalam perjanjian yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha terhadap Pasal 18 UUPK tidak sesuai dan melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK karena dalam formulir tersebut terdapat klausula yang menyatakan tunduknya konsumen terhadap aturan baru yang tidak diinformasikan terlebih dahulu oleh MNC *Play* selaku pelaku usaha. Klausula baku dalam perjanjian baku antara konsumen dengan MNC *Play* dinyatakan batal demi hukum apabila terdapat gugatan oleh konsumen. Batal demi hukum yang dimaksud dalam Pasal 18 ayat

(3) UUPK adalah ketentuan klausula baku tidak membatalkan (demi hukum) perjanjian yang memuat ketentuan klausula baku tersebut, namun hanya membatalkan (demi hukum) klausula baku tersebut.

Kedua, Perlindungan hukum terhadap konsumen terkait perubahan klausula baku yang dilakukan secara sepihak oleh MNC *Play* selaku pelaku usaha dapat dilakukan dengan cara perlindungan hukum represif, yaitu penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui jalur pengadilan atau luar pengadilan sesuai

dengan kehendak para pihak yang bersengketa. Bentuk penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat dilakukan dengan melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Atau juga dapat dilakukan dengan melalui jalur pengadilan mulai dari lembaga peradilan tingkat pertama (Pengadilan Negeri) hingga tingkat akhir (Pengadilan Tinggi atau mungkin Mahkamah Agung).

Saran

Pertama, MNC *Play* selaku pelaku usaha hendaknya memberikan penjelasan serta informasi yang jelas dan rinci mengenai ketentuan serta syarat berlangganan yang ada dalam formulir berlangganan tersebut kepada konsumen, pelaku usaha juga harus bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan usahanya serta melakukan sosialisasi mengenai hak-hak konsumen serta bentuk perlindungan terhadap konsumen sehingga konsumen dapat mengerti dan memahami mengenai hal-hal apa sajakah yang menjadi haknya.

Kedua, Konsumen selaku pengguna jasa layanan TV Kabel yang dilakukan MNC *Play* seharusnya dapat lebih memahami terlebih dahulu mengenai isi dari perjanjian baku sebelum menandatangani perjanjian tersebut dengan menandatangani formulir berlangganan tersebut. Dengan adanya pemahaman lebih dalam mengenai isi dari perjanjian baku tersebut maka konsumen dapat lebih mengerti akan hak-hak yang dimilikinya dan dapat mengajukan tuntutan atau ganti rugi kepada MNC *Play* selaku pelaku usaha jika memang terbukti MNC *Play* terbukti melakukan pelanggaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Badruzaman, Mariam Darus. 1994. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni
- _____. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Fuady, Munir. 1999. *Hukum Kontrak (dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- H. S., Salim. 2006. *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Marzuki, Peter Mahmud. 2005. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana
- Miru, Ahmadi. 2008. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Muhammad, Abdulkadir. 2000. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti

- _____. 2006. *Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- _____. 1992. *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Nurbani, Erlies dan H. S., Salim. 2014. *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika
- Pangabean, H. P. 2012. *Praktik Standaard Contract (Perjanjian Baku) dalam Perjanjian Kredit Perbankan*. Bandung: PT Alumni
- Rahardjo, Satjipto. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
- Rumanti, Maria. 2005. *Dasar-dasar Public Relations Teori & Praktik*. Jakarta: Grasindo
- Santoso AZ, Lukman. 2016. *Hukum Perikatan Teori Hukum dan Teknis Pembuatan Kontrak, Kerja sama, dan Bisnis*. Malang: Setara Press
- Satrio, J. 1995. *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Setiawan, Rahmat. 1999. *Pokok-pokok Hukum Perikatan*. Bandung: Bumi Cipta
- Setiono. 2004. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Sidabalok, Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti