

PENDIDIKAN KONSUMEN KEPADA WARGA DESA JETIS KECAMATAN BANDUNGAN KABUPATEN SEMARANG TERHADAP PERAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN

Nurul Fibrianti, Arif Hidayat

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang
Email: nurulfibrianti@yahoo.com

Abstrak. Pendidikan terhadap konsumen berkaitan dengan peran lembaga perlindungan konsumen dilakukan agar masyarakat mengerti dan memahami tindakan dan kewajiban apa yang harus dilakukan sebelum dan saat terjadi pelanggaran hak konsumen. Kegiatan pengabdian ini dilakukan untuk memberikan gambaran kepada masyarakat (*stakeholder*) untuk dapat mengetahui hak dan bentuk peran serta masyarakat dalam perlindungan konsumen. Metode yang dipergunakan dalam kegiatan ini adalah Diskusi terarah dengan masyarakat terpilih, diskusi ini diikuti oleh semua pihak yang terkait. Berdasarkan hasil evaluasi, pengamatan dan tanggapan langsung dari peserta penyuluhan, kegiatan pengabdian ini cukup berhasil mengingat adanya peningkatan pemahaman mengenai hak dan kewajiban produsen maupun konsumen dalam perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan hukum. Demikian juga mengenai pemahaman tentang peran lembaga perlindungan konsumen maupun tindakan yang harus dilakukan jika mengalami kerugian sebagai konsumen. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan mereka menyikapi berbagai persoalan perlindungan konsumen, dalam *post test* yang dilaksanakan pada akhir kegiatan.

Kata Kunci: Pendidikan Konsumen, Perlindungan Konsumen.

PENDAHULUAN

Setiap orang pasti akan berkedudukan sebagai konsumen atas barang atau jasa. Sebagai konsumen, seseorang harus memahami tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan hak dan kewajiban konsumen. Konsumen juga harus meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kebanggaan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab. Hal ini bertujuan untuk mengang-

kat harkat dan martabat seseorang sebagai konsumen (Yusuf Shofie, 2000: 6).

Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha (Budyatna, 1998: 32). Label-label yang terdapat pada kemasan produk makanan antara lain berupa label halal, batas kadaluwarsa, komposisi bahan pembuat makanan, izin Departemen Kesehatan atau Badan Pengawas Obat dan Makanan (Sudary-

atmo, 2001: 19). Hal ini penting dilakukan karena dengan adanya pencatuman label-label tersebut konsumen dapat mengetahui kualitas dari produk tersebut sehingga konsumen dapat melindungi diri dari pengkonsumsian produk-produk yang tidak layak konsumsi ataupun yang tidak sesuai untuk dirinya. Untuk melaksanakan kewajiban konsumen tersebut diperlukan pemahaman bagi konsumen terhadap petunjuk informasi yang diberikan oleh produsen, yang salah satunya berupa pencantuman label, pada kemasan produk makanan (David Oughton dan John Lowry, 1997: 21).

Produk-produk yang beredar dipasaran sangat beraneka ragam, mulai dari produk yang layak untuk dikonsumsi hingga produk yang diragukan keamanannya. Produk yang layak untuk dikonsumsi dapat dilihat dengan mencermati label-label yang tertera di dalam kemasan produk, misal label halal, label dari Departemen Kesehatan, label kadaluwarsa serta komposisi bahan pembuat makanan. Sedang produk-produk yang konsumen perlu waspadai adalah produk yang tidak berlabel ataupun berlabel namun dipalsukan (Az Nasution, 1995: 17).

Kecamatan Bandungan terdiri dari 9 (sembilan) Desa dan 1 (satu) Kelurahan. Pengabdian ini memilih lokasi di Desa Jetis karena merupakan pusat penghasil produk agribisnis unggulan, berupa produk hortikultura, seperti sayuran, buah, tanaman hias/bunga dan produk pangan seperti jagung, singkong dan palawija. Hal lain yang menjadi pertimbangan adalah bahwa Sub Terminal Agribisnis Jetis merupakan tempat bertemunya para pelaku pasar yaitu petani produsen, pedagang perantara dan pedagang antar kota. Selain itu terdapat juga beberapa pasar modern dan ruko. Berdasarkan hasil survey dari Dinas Perindustrian & perdagangan Kabupaten Semarang, tingkat konsumerisme di desa Jetis menempati posisi ketiga se-Kabupaten Semarang (Suara Desa Jetis, Edisi Juli 2012).

Banyak kasus di masyarakat berkaitan dengan keracunan akibat mengkonsumsi suatu

produk makanan. Kasus yang sering terjadi adalah kasus keracunan yang dialami siswa SD akibat mengkonsumsi jajanan yang dijual di lingkungan sekolah. Siswa SD yang masih berumur antara 6 tahun sampai 12 tahun dan tanpa pengawasan dari orangtua merupakan sasaran empuk bagi produsen untuk mencari keuntungan sebanyak-banyaknya dengan memproduksi makanan yang menarik, murah namun tidak memperhatikan unsur kebersihan dan kesehatan.

Kejadian-kejadian yang serupa tersebut membuat masyarakat terutama orangtua menjadi resah apabila anak mereka menjadi korban keracunan produk makanan. Tindakan apa yang harus dilakukan oleh masyarakat berkaitan pelanggaran hak mereka sebagai konsumen juga menjadi keresahan tersendiri bagi masyarakat karena kurang pahaman mereka tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka permasalahan yang ditemui di lapangan adalah: (1) Bagaimana cara efektif menanamkan pemahaman kepada masyarakat tentang hak dan kewajiban konsumen? (2) Bagaimana cara menanamkan pemahaman kepada masyarakat sebagai konsumen terhadap peran lembaga perlindungan konsumen? (3) Hambatan apa saja yang dihadapi untuk menanamkan pemahaman kepada masyarakat berkaitan penyelenggaraan perlindungan konsumen?

Target atau tujuan dari kegiatan ini adalah: (1) Masyarakat di Desa Jetis Kecamatan Bandungan memahami pengaturan hak dan kewajiban konsumen. (2) Masyarakat di Desa Jetis dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran hukum agar dapat memahami tindakan dan kewajiban apa yang harus dilakukan sebelum dan saat terjadi pelanggaran hak konsumen. (3) Masyarakat di Desa Jetis memiliki pemahaman lengkap mengenai peran lembaga perlindungan konsumen.

Sedangkan luaran atau manfaat dari kegiatan ini bagi khalayak sasaran strategis adalah terciptanya pemahaman komprehensif

dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Dengan diadakan penyuluhan kepada para *stakeholder*, masyarakat dapat mensosialisasikan kepada masyarakat lain sehingga secara bersama-sama berperan dalam menanamkan pemahaman tentang hak dan kewajiban konsumen. Penyuluhan ini juga ditujukan agar menyamakan pemahaman dan persepsi dalam memandang peran lembaga perlindungan konsumen.

Manfaat langsung dari pengabdian ini, khususnya bagi peserta pengabdian adalah untuk mengetahui dan mengerti akan hak dan kewajiban konsumen serta peran lembaga perlindungan konsumen guna melindungi diri dari pelanggaran hak konsumen. Sedangkan bagi masyarakat umum, dengan pengabdian ini diharapkan akan semakin banyak orang mengerti dan memahami hak dan kewajiban konsumen serta peran lembaga perlindungan konsumen dengan cara penyebarluasan informasi yang telah peserta dapatkan kepada keluarga, tetangga dan orang-orang disekitar mereka sehingga mereka mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan sebelum dan saat terjadinya pelanggaran hak konsumen.

METODE

Metode yang dipergunakan dalam penyuluhan ini adalah diskusi terarah dengan masyarakat terpilih, diskusi ini diikuti oleh semua pihak yang terkait. Dalam kegiatan ini akan ditentukan lebih lanjut mengenai pihak-pihak yang akan dilibatkan, adapun pemilihan tempat dan lokasi disesuaikan dengan kebutuhan perlindungan konsumen. Khalayak sasaran dalam kegiatan pengabdian ini adalah: Tomas; Tokoh Pemuda; PKK; Dasa Wisma, produsen makanan dan aparaturnya pemerintahan desa. Penyuluhan ini diselenggarakan pada, Selasa tanggal 3 September 2013, bertempat di Kantor Desa Jetis, Kecamatan Bandungan Kabupaten Semarang dengan tema “Pendidikan Konsumen Kepada Warga Desa Jetis

Kecamatan Bandungan Kabupaten Semarang Terhadap Peran Lembaga Perlindungan Konsumen”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan ini dilakukan dalam 4 (empat) tahapan, yaitu: Tahap observasi, Tahap persiapan (Perijinan), Tahap Pelaksanaan, dan Tahap Evaluasi (RTL). Hasil yang telah dicapai adalah tahap pelaksanaan. Pelaksanaan pengabdian direalisasikan melalui berbagai rangkaian kegiatan, diawali dengan kajian dan observasi yang dilakukan secara terstruktur, baik langsung maupun tidak langsung.

Tahap kajian dan observasi dilakukan pada tanggal 27-28 Juli 2013 dan tanggal 2 Agustus 2013. Kajian dan observasi ini menghasilkan identifikasi dan klasifikasi internal maupun eksternal berdasarkan analisis SWOT, antara lain dalam Tabel 1.

Tahap persiapan, diawali dengan pemberitahuan sekaligus permohonan izin kepada Kepala Desa Jetis, pada hari Selasa, tanggal 20 Agustus 2013. Tanggapan positif diberikan, bahkan Camat Bandungan dan Kepala Desa Jetis, Fajar Budi Laksono, A.Md. antusias dalam menerima tim pengabdian mengingat materi mengenai “Pendidikan Konsumen Kepada Warga Desa Jetis Kec. Bandungan Kabupaten Semarang Terhadap Peran Lembaga Perlindungan Konsumen” sangat dibutuhkan oleh masyarakat desa.

Tahap pelaksanaan, meliputi 2 (dua) tahap kegiatan, yaitu *brainstorming* dan penyuluhan (diskusi terarah). *Brainstorming* dilakukan pada hari Senin, tanggal 26 Agustus 2013. Tim Pengabdian melakukan koordinasi dengan pihak Desa dan PKK, baik mengenai materi, peserta sekaligus personil yang dipersiapkan serta waktu pelaksanaan agar pelaksanaan pengabdian tersebut efektif dan efisien, relevan dan tepat sasaran. Tahap ini diikuti dengan *prepare* oleh Tim Pengabdian dengan mempersiapkan segala perangkat maupun kebutuhan untuk pelaksanaan kegiatan.

Tabel 1. Identifikasi dan Klasifikasi Faktor Internal-Eksternal

FAKTOR INTERNAL	FAKTOR EKSTERNAL
<ul style="list-style-type: none"> • Kekuatan (<i>Strengths</i>) • Berbagai brand sudah cukup lama dikenal Indonesia sehingga sebagian besar orang sudah mengetahui kualitas brand. • Produk-produk rumah tangga memiliki banyak variasi, mulai dari yang herbal, hingga sensitive expert. • Produk-produk rumah tangga mudah didapat karena dijual di supermarket dan minimarket di sekitar Bandungan. • Banyaknya promosi melalui televisi dan produk-produk rumah tangga relatif terjangkau. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kelemahan (<i>Weaknesses</i>) • Banyak orang tidak (mau) menyadari bagaimana pelanggaran hak-hak konsumen dilakukan secara sistematis oleh kalangan pelaku usaha, dan cenderung mengambil sikap tidak ingin ribut. • Hukum perjanjian yang berlaku selama ini mengandaikan adanya kesamaan posisi tawar diantara para pihak, namun dalam kenyataannya asumsi yang ada tidaklah mungkin terjadi apabila perjanjian dibuat antara pelaku usaha dengan konsumen.
<ul style="list-style-type: none"> • Peluang (<i>Opportunities</i>) • Masih tingginya tingkat penjualan dan loyalitas konsumen terhadap produk-produk rumah tangga tertentu. • Kemajuan jaman yang diiringi dengan semakin canggihnya teknologi, membuka peluang baru dalam sektor ekonomi, dapat dilihat dari meningkatnya berbagai produk-produk baru yang ada ditengah-tengah masyarakat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ancaman (<i>Threats</i>) • Adanya persaingan penjualan produk dengan berbagai inovasi yang terkadang merugikan konsumen • Konsumen sebagai motor penggerak dalam perekonomian kerap kali berada dalam posisi lemah atau tidak seimbang bila dibandingkan dengan pelaku usaha dan hanya menjadi alat dalam aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha

Tabel 2. Ringkasan Gagasan dalam Kegiatan Pengabdian

Sesi I dan Sesi II	
Peserta	Gagasan
Nanang Septyanto, S.Sos (Camat Bandungan)	Terkait dengan sosialisasi aturan dan penyuluhan tentang perlindungan konsumen memang jarang dilakukan di Kecamatan Bandungan, sehingga perlu sekali pihak kampus intens memberikan penyuluhan
Fajar Budi Laksono (Kepala Desa)	Antisipasi terhadap berbagai hal yang merugikan secara langsung maupun tidak langsung dalam jual beli memerlukan pemahaman mengenai perlindungan konsumen, apalagi jika jual beli itu dilakukan di pasar modern
Dian Novita Sari (Sekretaris Desa)	Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang/pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen di tanah air, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran barang secara langsung. Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang/jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang/jasa yang dikonsumsinya.
Anik Faridah (Dasa Wisma Mawar)	Ketentuan “barang yang sudah dibeli tidak boleh dikembalikan” seringkali merugikan konsumen, bahkan iklan yang ada juga sering mengelabui konsumen karena memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang. Iklan produk juga ada yang tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang.
Saifudin (BPD)	Pengawasan melekat berikut komunikasi intensif perlu digalakkan guna tersebarnya informasi secara merata mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat Indonesia, misalnya terkait produk yang mengandung cacat tersembunyi. Semua hak-hak konsumen harus diakui oleh pemerintah dan siap jika ada pengaduan seputar hal terkait.
Ulin Nihayah (PKK)	Kurangnya informasi tentang barang atau jasa yang diperlukan konsumen, seringkali mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan, dan harga barang atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa..
Marwiyah (PKK)	Barang hilang menjadi tanggungjawab pemilik kendaraan dalam jasa parkir cukup merugikan konsumen

Sedangkan realisasi kegiatan penyuluhan dilaksanakan pada hari Selasa, 3 September 2013, di ruang Pertemuan Desa Jetis diikuti 20 orang yang terdiri dari unsur tokoh masyarakat dan tokoh pemuda, PKK dan Dasa Wisma serta perangkat desa. Penyuluhan dilaku-

kan melalui diskusi terfokus yang terbagi ke dalam 3 (tiga) sesi dengan tiga topik utama: (1) Pengaturan hak dan kewajiban konsumen oleh Nurul Fibrianti; (2) Peningkatan kesadaran hukum masyarakat di Desa Jetis agar dapat memahami tindakan dan kewajiban apa

yang harus dilakukan sebelum dan saat terjadi pelanggaran hak konsumen oleh Arif Hidayat; dan (3) Peran lembaga perlindungan konsumen dalam rangka perlindungan terhadap konsumen oleh Rofi Wahanisa.

Pelaksanaan penyuluhan dimulai dengan pengantar diskusi, yaitu menyampaikan materi pada tiap sesi dengan menggunakan media sederhana berupa kertas plano dan *white board* serta LCD, kemudian dilanjutkan diskusi terarah. Selama pelatihan berlangsung banyak peserta yang ingin menyampaikan gagasan maupun pertanyaan, akan tetapi mengingat waktu yang terbatas, tidak semua pertanyaan dapat terjawab dan terfokus dalam diskusi tersebut. Ringkasan gagasan yang terrekam dalam kegiatan diskusi terfokus, bisa dilihat pada Tabel 2.

Dari sekian gagasan dan tanya jawab yang terrekam menunjukkan bahwa dalam rangka perlindungan konsumen, permasalahan yang dihadapi konsumen tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu yang menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik pengusaha, pemerintah maupun konsumen itu sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Pengusaha menyadari bahwa mereka harus menghargai hak-hak konsumen, memproduksi barang dan jasa yang berkualitas, aman untuk digunakan atau dikonsumsi, mengikuti standar yang berlaku, dengan harga yang sesuai. Pemerintah menyadari bahwa diperlukan undang-undang serta peraturan-peraturan di segala sektor yang berkaitan dengan berpindahannya barang dan jasa dari pengusaha ke konsumen. Pemerintah juga bertugas untuk mengawasi berjalannya peraturan serta undang-undang tersebut dengan baik.

Adapun muatan yang terkandung di dalamnya adalah bahwa tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendo-

rong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Perlu disadari oleh konsumen bahwa mereka mempunyai hak yang dilindungi oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen sehingga dapat melakukan kontrol terhadap perbuatan dan perilaku pengusaha dan pemerintah.

Kegiatan ini menggunakan instrumen *pre test* berupa Angket (*Pre-Question*) untuk menilai kemampuan peserta diskusi terarah sebelum dilaksanakan penyuluhan. Hasil *pre test* menunjukkan bahwa peserta penyuluhan sama sekali tidak memahami pengaturan (regulasi) mengenai perlindungan konsumen. Bahkan, peserta penyuluhan belum terlibat secara aktif dalam menerapkan hak dan kewajiban sebagai konsumen atau produsen.

Secara umum hasil kegiatan penyuluhan ini menunjukkan hasil positif, mengingat partisipasi aktif, keseriusan dan antusiasme peserta. Dukungan penuh dari Ketua LP2M UNNES dan Dekan FH UNNES maupun Kepala Desa Jetis Kecamatan Bandungan, mempermudah terlaksananya kegiatan pengabdian, sehingga tidak ada hambatan mendasar yang dihadapi, selain keterbatasan waktu dan media yang dibutuhkan. Beberapa faktor yang mendukung keberhasilan pelaksanaan pengabdian ini. Secara teknis, materi dan metode penyuluhan tepat efektif dan sasaran, karena peserta yang mengikuti kegiatan betul-betul menginginkan pemahaman mengenai materi yang diberikan. Sedangkan secara non teknis, pemahaman mengenai hak dan kewajiban konsumen maupun produsen serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen non litigasi sangat dibutuhkan masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil evaluasi, pengamatan dan tanggapan langsung dari peserta penyuluhan, kegiatan pengabdian ini cukup berhasil mengingat adanya peningkatan pemahaman

mengenai hak dan kewajiban produsen maupun konsumen dalam perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan hukum. Demikian juga mengenai pemahaman tentang peran lembaga perlindungan konsumen maupun tindakan yang harus dilakukan jika mengalami kerugian sebagai konsumen. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan mereka menyikapi berbagai persoalan perlindungan konsumen, dalam *post test* yang dilaksanakan pada akhir kegiatan.

Pembelajaran yang dapat diambil dari kegiatan ini adalah, perlunya: (a) Penetapan sanksi yang tegas atas pelanggaran terhadap UU Perlindungan Konsumen diperlukan. Perlindungan konsumen dimulai dengan penerapan sanksi secara nyata dan tegas sehingga belum mampu menyebabkan efek jera pada setiap pelanggar UU Perlindungan Konsumen tersebut. (b) Pengawasan langsung diperlukan dalam proses produksi sebuah produk yang akan diproduksi dalam kemasan yang banyak dikonsumsi oleh masyarakat secara umum. Oleh karena itu ada baiknya pemerintah melakukan pengawasan secara langsung, untuk mengurangi kemungkinan sebuah perusahaan melakukan kecurangan dalam produksi. (c) Pengawasan terhadap produk-produk yang dijual di pasaran juga sangat diperlukan, baik berkenaan dengan pihak penjual atau pengecer. Dalam berbagai kasus, perlindungan konsumen dilanggar dengan cara menjual barang-barang kadaluwarsa yang sudah tidak layak dikonsumsi tanpa sepengetahuan konsumen. Oleh karena itu pemerintah beserta lembaga yang berwenang dan lebih mengerti masalah ini seharusnya lebih bisa mengamankan dan melindungi konsumen. (d) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dirumuskan mengacu pada filosofi pembangunan nasional Pancasila dan Dasar Negara. Undang-Undang Dasar 1945, dimana pembangunan nasional, termasuk pembangunan hukum, melekat upaya yang bertujuan memberikan perlindungan bagi rakyat Indonesia. Pemerintah berkewajiban,

berlandaskan Undang-Undang Perlindungan Konsumen melakukan upaya pendidikan serta pembinaan kepada konsumen, terutama mengingat masih rendahnya tingkat kesadaran sebgaiian besar masyarakat akan hak-haknya sebagai konsumen. Melalui instrumen yang sama diharapkan tumbuhnya kesadaran pelaku usaha dalam menjalankan prinsip-prinsip ekonomi dengan tetap menjunjung hal-hal yang patut menjadi hak konsumen. (e) Piranti hukum Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk melindungi konsumen dan tidak untuk mematikan usaha para pelaku bisnis. Perlindungan konsumen justru membangun iklim usaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang/jasa yang berkualitas dan berdaya saing. Lebih dari itu, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dalam pelaksanaannya memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah, yang masih menjadi roda perekonomian nasional.

Saran

Untuk lebih mengoptimalkan peran sekolah dalam upaya pencegahan masalah narkoba dan seks bebas, perlu dilakukan kegiatan lanjutan dengan melibatkan instansi-instansi baik di tingkat kecamatan ataupun kabupaten agar terjadi kerjasama lintas sektoral yang saling berkesinambungan. Saran yang disampaikan antara lain: (a) perlunya penyuluhan digiatkan dan diadakan keliling dari sekolah ke sekolah; (b) perlunya dilakukan penyuluhan untuk guru berbagai mata pelajaran dan mengikutsertakan orangtua atau komite, serta penyuluhan dilakukan terjadwal setiap tahun/semester.

DAFTAR PUSTAKA

Az Nasution, *Konsumen dan Hukum; Tinjauan sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995)

Budyatna, Muhammad, *Hasil laporan Tim Analisis dan Evaluasi Hukum tentang Tanggung Jawab Pemasangan Iklan*, (Jakarta: BPHN, 1997/1998)

David Oughton dan John Lowry, *Textbook on Consumer Law* (London: Blackstone Press Ltd, 1997)

Sudaryatmo, *Memahami Hak Anda Sebagai Konsumen*, (Jakarta: PIRAC & PEG, 2001)

Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya* (Bandung: Citra Aditya Bakti, Cet.ke-1, 2000)