

UPAYA PEMBERDAYAAN KONSUMEN MELALUI PENDIDIKAN KONSUMEN UNTUK MEWUJUDKAN Keadilan BERDASARKAN NILAI PANCASILA

Josef Purwadi Setiodjati SH, M. Hum
Dora Kusumastuti. SH. MH

ABSTRACT

This research aims at knowing how much consumers understand about their rights as it is in Undang Undang No 8 1999 about consumers' rights, and knowing whether through education consumers can effectively build justice based on Pancasila. This research is qualitative research. The data sources are consumers, producers, and business people. The data collecting technique is interview, observation, content analysis and focus group discussion. This research applied purposive sampling. The data validity applied method triangulation. The analysis technique applied interactive analysis. This technique comprises data collecting, data display, data reduction, verification and conclusion. The result of the research says that the consumers do not know about the consumers right protection which is guaranteed by UUPK, and consumers education is only effectively conducted in the relation between business people and consumer in buying and selling process. Business people still state clause exoneration which is forbidden by UUPK so that law enforcement is needed.

Key words: consumers empowerment, consumers education

Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Undang Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah peraturan yang ditujukan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada konsumen, melindungi diri konsumen serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Konsep perlindungan terhadap konsumen ini mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan baik barang maupun jasa.

Pemberdayaan konsumen ditujukan supaya konsumen menjadi berdaya, dalam artian konsumen mempunyai kemampuan untuk menunjukkan diri dan eksistensinya sebagai konsumen, dan memiliki kesadaran akan hak hak konsumen. Upaya yang bisa dilakukan melalui penyadaran untuk menanamkan sikap dan perilaku yang menunjang tercapainya sikap berkonsumsi yang sehat dan rasional (Janus Sidabalok:2006)

Rawls(2011) dalam bukunya *a theory of justice* menjelaskan teori keadilan sosial sebagai *the difference principle* dan *the principle of fair equality of opportunity*. Inti *the difference principle*, adalah bahwa perbedaan sosial dan ekonomis harus diatur agar memberikan manfaat yang paling besar bagi mereka yang paling kurang beruntung. Berdasarkan teori keadilan ini maka perlunya suatu kedudukan yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan suatu hubungan bisnis.

Makna dari sila kelima ini adalah suatu tata masyarakat adil dan makmur sejahtera lahir dan batin. Dalam wujud pelaksanaan sila ini adalah bahwa setiap warga harus mengembangkan sikap adil terhadap sesama, menjaga keseimbangan, keserasian, keselarasan antara hak dan kewajiban serta

menghormati hak orang lain (Kaelan:2011).

Ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha yang mengakibatkan terjadinya ketidakadilan antara konsumen dan pelaku usaha. Posisi tawar yang lemah pada konsumen, sering dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan lebih dan merugikan konsumen, didukung juga oleh rendahnya kesadaran akan hak hak konsumen dalam pemahaman konsumen itu sendiri. Posisi ketidakseimbangan ini sering disalahgunakan oleh pelaku usaha.

Penyalahgunaan keadaan merupakan salah satu alasan pembatalan persetujuan, setelah kesesatan (*dwaling*), ancaman (*bedreiging*), penipuan (*bedrog*) dan penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*). Penyalahgunaan keadaan menurut Dunne ada 2 unsur didalamnya, penyalahgunaan keadaan karena keunggulan ekonomi, dan karena kejiwaan.(HP.Pangabean).

Rendahya kesadaran konsumen mengenai hak hak konsumen, mengakibatkan konsumen memiliki posisi tawar yang sangat lemah apabila berhadapan dengan pelaku usaha. Konsumen memiliki hak atas kenyamanan dalam mengkonsumsi barang, hak memilih, hak atas informasi, hak untuk di dengar, hak mendapatkan advokasi, hak mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan dengan baik tanpa diskriminasi, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak yang diatur dalam undang undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan harapan konsumen memperoleh pengetahuan dengan menyadari terhadap hak hak yang diberikan undang undang perlindungan konsumen, sebagai upaya untuk

memberdayakan konsumen, sehingga konsumen tidak berada dalam posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan pelaku usaha.

Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah pemahaman konsumen terhadap hak-hak konsumen sesuai dengan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apakah pendidikan konsumen sebagai upaya pemberdayaan konsumen dapat berlaku efektif untuk mewujudkan keadilan berdasarkan nilai Pancasila?

Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian.

Penelitian ini akan dilaksanakan di kota Surakarta pada tahun 2014.

2. Bentuk dan Strategi penelitian

Penelitian ini merupakan studi evaluasi dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sebagai kasus tunggal penelitian ini tidak memilih pendekatan yang bersifat holistik penuh, tetapi menggunakan studi kasus terpancang atau *embedded case study* (Yin, 1987).

3. Sumber Data

Untuk memperoleh data informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian, sumber datanya adalah : 1) Informan (nara sumber) yang terdiri dari : konsumen dan pelaku usaha. 2) Tempat dan peristiwa dimana sengketa itu berlangsung.

4. Teknik Pengumpulan Data.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah :

1. Wawancara

Wawancara yang akan digunakan dalam penelitian ini bersifat open-ended dan mendalam. Oleh karena itu wawancara ini sering disebut sebagai wawancara mendalam atau *in-depth interview* (Sutopo, 1988).

2. Observasi

Teknik observasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung non partisipatif. Dimana peneliti mengamati secara langsung tetapi tidak terlibat didalamnya.

3. Mencatat dokumen dan arsip

Dalam proses pencatatan diusahakan dicatat berbagai hal yang berkaitan dengan kajian yang diteliti baik yang tertulis dalam dokumen maupun arsip.

4. Forum Group Discussion (FGD)

5. Teknik Cuplikan

Teknik cuplikan yang akan digunakan dalam penelitian ini, adalah teknik purposive sampling. Teknik ini bersifat internal sampling, karena tidak sama sekali mewakili populasi dalam arti jumlahnya tetapi lebih mewakili informasinya. Disamping itu pemilihan informan secara selektif.

6. Validitas Data

Menggunakan teknik triangulasi, yang meliputi triangulasi sumber dan triangulasi metode. Dimana data akan di cross cek dengan sumber yang berbeda dan metode yang berbeda.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis interaktif. Teknik ini meliputi, pengumpulan data, sajian data, reduksi data, verifikasi dan penarikan kesimpulan.

C. Hasil dan Pembahasan

I. Pemahaman konsumen terhadap hak-hak konsumen sesuai dengan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pembangunan pada hakekatnya adalah suatu *eco development* yang tidak hanya berupa perubahan ekonomi. Pembangunan juga mencakup *dehumanisasi* kultural dan perubahan mentalitas masyarakat dalam suatu struktur sosial politik tertentu. (Totok M dan Poerwoko. S:2012). Pemberdayaan masyarakat sebagai terjemahan dari *empowerment* merupakan salah satu upaya untuk memberikan daya (empowerment) atau penguatan kepada masyarakat (Mas'ood:1990). Keberdayaan masyarakat oleh Sumodiningrat (1997) diartikan sebagai kemampuan individu yang bersenyawa dengan masyarakat dalam membangun keberdayaan masyarakat yang bersangkutan. Pemberdayaan masyarakat (Slamet:2000) diartikan sebagai proses penyuluhan pembangunan (Mardikanto:2003) sebagai proses perubahan sosial, ekonomi dan politik untuk memberdayakan dan memperkuat kemampuan masyarakat melalui proses belajar bersama yang partisipatif.

Konsep perlindungan terhadap konsumen merupakan masalah nasional, karena perlindungan terhadap konsumen adalah melindungi semua orang. Keseimbangan perlindungan konsumen dapat dicapai dengan meningkatkan perlindungan terhadap konsumen, karena posisi produsen yang selama ini lebih kuat dari konsumen (Ahmadi Miru: 2011). Keberpihakan pemerintah dalam mewujudkan asas keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen untuk mewujudkan *bargaining position* yang seimbang sehingga konsumen tidak berada pada posisi tawar yang lemah.

Aristoteles dalam karyanya yang berjudul "*Nicomachean Ethics*" mengatakan bahwa keadilan adalah kelayakan dalam tindakan manusia (*fairness in human action*). Prinsip ini berasumsi bahwa untuk hal-hal yang sama, dan yang tidak sama juga diperlakukan tidak sama, secara proporsional, sehingga penekanan dari Aristoteles keadilan adalah perimbangan.

Distribusi yang adil boleh jadi merupakan distribusi yang sesuai dengan nilai kebajikannya, yakni nilainya

bagi masyarakat. Keadilan kumulatif tidak memberikan perbedaan, sehingga tidak membedakan jasa- jasa, semua diberikan sama rata dan sama rata(Liang Gie:1999).

Suatu keadaan yang tidak seimbang (*inequality*) diakibatkan adanya doktrin *undue influence* dan doktrin *unconscionability* (Brian Garner:1999). *Undue influence* terjadi apabila ada hubungan rahasia dengan pihak yanglainnya dalam kontrak tersebut, dimana pihak yang mempunyai kedudukan khusus tersebut telah menggunakan cara-cara *persuasive* untuk mengambil keuntungan yang tidak fair dari pihak yang lainnya tersebut. Dalam hal ini, yang digunakan adalah cara-cara "*persuasive*", bukan cara "paksa" atau "tipuan".

Dalam perkembangannya di Indonesia dan sebagian negara *civil law* bahwa penyalahgunaan keadaan dengan *unconscionability* dipersamakan, yaitu kesamaan karena pada adanya ketidakseimbangan posisi tawar para pihak, walaupun sebenarnya berbeda. Menurut Ridwan Khairandy (2011) bahwa penyalahgunaan keadaan merupakan akibat dari adanya ketidakseimbangan posisi tawar para pihak terhadap kata sepakat, pihak yang lemah selalu dipengaruhi oleh yang kuat.

Pendidikan siswa ataupun mahasiswa adalah orang- orang yang mengasah dan mencari ilmusebanyak- banyaknya, dan disatu sisi mereka adalah termasuk ke dalam golongan konsumen.sehingga sangat diharapkan untuk paham atau mengetahui mengenai hak- hak dari konsumen khususnya dan paham secara menyeluruh mengenai Undang- Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.Sampai pada kurikulum Nasional Fakultas Hukum di seluruh Indonesia tahun 1994, hukum perlindungan konsumen ini belum ditetapkan sebagai mata kuliah.Sementara itu beberapa perguruan tinggi fakultas hukum, menetapkan hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen sebagai kurikulum muatan lokal. Sedangkan dalam kurikulum bidang hukum , khususnya hukum ekonomi yang disusun oleh *ELIPS Project*, hukum perlindungan konsumen menjadi mata kuliah tersendiri(Adijaya:2006).

Perlindungan konsumen berasaskan keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Asas- asas perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri sendiri. Tujuan selanjutnya adalah mengangkat harkat dan martabat konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak- haknya sebagai konsumen. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Menciptakan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan

konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab, dan meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan,kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mkonsumen.

Sebagai konsumen dalam pasal 4 UUPK, peserta didik mempunyai hak sebagai berikut (1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa;(2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut 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 perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;(9) hak- hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain memiliki hak, konsumen juga dibebani untuk melaksanakan kewajiban. Adapun kewajiban tersebut adalah 1)membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa, demi keamanan dan keselamatan. 2)beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa. 3)membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. 4)mengikuti upacara penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban yang diatur dalam undang- undang ini. Hak pelaku usaha antara lain: 1) menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan. 2) hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. 3)hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen. 4)hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum konsumen mengalami kerugian yang tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan. 5)hak- hak yang diatur dalam ketentuan perundang- undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha adalah 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha. 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. 3)memerlukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. 4) menjamin mutu

barang dan jasa yang diproduksi berdasarkan ketentuan standart mutu barang atau jasa yang berlaku. 5)memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji/ mencoba barang atau jasa tertentu serta memberikan garansi atas barang yang diperdagangkan. 6)memberi kompensasi, ganti rugi atau akibat pemakainya dan pemanfaatan barang dan jasa. 7)memberi kompensasi, ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

II.Pendidikan konsumen sebagai upaya untuk mewujudkan keadilan berdasarkan nilai Pancasila.

Sosialisasi adalah sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sejumlah sosiolog menyebut sosialisasi sebagai teori mengenai peranan (*role theory*). Karena dalam proses sosialisasi diajarkan peran-peran yang harus dijalankan oleh individu.

Pendidikan konsumen yang dikemas dalam kegiatan ini adalah melalui kegiatan sosialisasi. Langkah pertama yang dilaksanakan adalah dengan mengklasifikasikan golongan konsumen dengan penghasilan rendah, penghasilan menengah dan berpenghasilan lebih. Pengukuran dilaksanakan dengan menggunakan standart upah minimum regional di daerah Surakarta. Berdasarkan pada masing-masing pengolongan tadi dapat terwakili dalam suatu forum group discussion. Dalam FGD yang pertama tersebut akan disampaikan mengenai pemahaman konsumen tentang hak-hak dari konsumen atas barang atas barang dan jasa.

Sesuai dengan cita-cita para *Founding Father* bahwa Indonesia adalah Negara yang berdasarkan atas hukum (*rechtsstaat*) dan tidak berdasarkan atas kekuasaan belaka (*machsstaat*). Ajaran ini berkembang pada abad ke-19 dan permulaan abad ke-20 yang dipelopori oleh ahli hukum Eropa Barat seperti Emanuel Kant (1724-1804) dan Frederich Stahl dengan menggunakan istilah *rechtsstaat* sedangkan ahli hukum dari aliran Anglo Saxon seperti A.V.Dicey menggunakan istilah *rule of law*.

Stahl mengemukakan bahwa setidaknya ada empat unsur dari *rechtsstaad* yaitu 1)Adanya jaminan terhadap hak asasi manusia, 2)Adanya pembagian kekuasaan (*sclding van macht*) 3) Pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan 4)Adanya peradilan Tata Usaha Negara yangindependen (Adi Sulityono:2007).

A.V.Discey menyebutkan bahwa tiga ciri penting dalam *the rule of law* adalah *supremacy of law, equality before the law, due process of law*. Dalam *International Commission of Jurist* menentukan pula syarat-syarat dari *rule of law* adalah: adanya proteksi konstitusional, adanya pengadilan yang tidak memihak, adanya pemilihan umum yang bebas, adanya kebebasan untuk menyatakan pendapat dan berserikat, adanya tugas oposisi, adanya pendidikan *civic*(Sri Sumantri:

1989).

Terbentuknya suatu perjanjian diawali dengan adanya negosiasi antara para pihak yaitu debitur dan kreditor. Perjanjian baku dibuat secara sepihak oleh bank yang memberikan pembiayaan kepada konsumen. Dalam perjanjian baku tersebut isinya (unsur *aksidentalialia*) ditetapkan oleh bank dan tidak bisa ditawar, dan konsumen hanya menentukan unsur *esensial* dari perjanjian.

Unsur *Aksidentalialia* merupakan unsur-unsur yang bersifat pokok dan tidak dapat dirubah, diantaranya adalah besaran uang muka, jumlah bunga yang menjadi kewajiban debitur, harga jual, biaya administrasi, biaya penalti, biaya propisi, jumlah angsuran setiap bulan, denda, jenis jaminan, dan bukti kepemilikan, serta asuransi jiwa dan asuransi kebakaran.

Unsur *esensial* merupakan unsur yang dapat dirubah, diantaranya adalah jumlah pokok kredit, penggunaan kredit, luas bangunan, nama penjual, jangka waktu pinjaman.

Dalam klausul-klausul tambahan dalam perjanjian lebih membebankan kewajiban kepada konsumen. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan larangan penggunaan klausula baku dalam perjanjian apabila mencantumkan delapan *negatif list* (Pasal 18 Ayat (1) UUPK). Klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab dari pelaku usaha terhadap pihak lain atau salah satu dari *negatif list* tersebut dinyatakan mengandung klausula eksonerasi. Pasal 18 Ayat (1) a “melarang adanya pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”.

Dalam perjanjian kredit terjadi pengalihan tanggung jawab dari bank kepada pihak ketiga dalam hal jaminan asuransi. Bank mewajibkan debitur/konsumen untuk membayar biaya asuransi kepada perusahaan asuransi yang telah ditunjuk oleh penyedia pembiayaan asuransi. Pengalihan tanggung jawab dalam klausula eksonerasi dalam perjanjian kredit, adalah melalui pengalihan beban tanggung gugat melalui perjanjian asuransi. Pengalihan beban tanggung gugat tersebut dilakukan dengan mengalihkan tanggung gugatnya kepada pihak ketiga dengan perusahaan asuransi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Sulistyono. 2007. *Negara Hukum:Kekuasaan, Konsep dan Paradigma Moral*, Universitas Sebelas Maret Press,Surakarta.
- Ahmadi Miru.2011. *Prinsip- Prinsip perlindungan Hukum Konsumen Bagi Konsumen di Indonesia*.Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Ahmad Zainal Fanani. *Teori keadilan dalam prespektif filsafat hukum dan Islam*.Di unduh dari www.Badilag. Net.
- Adijaya Yusuf dan John W Head. 1998. *Topik- Topik Mata Kuliah Hukum Ekonomi Dan Kurikulum*.
- Bryan A Garner, 1999, *Black Law Dictionary*, West Group, United States
- Darji Darmodiharjo. 1996. *Pokok Pokok Filsafat Hukum*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- .1983. *Pancasila suatu orientasi singkat*. Jakarta: Aries Lima
- . 1987. Darji Darmodiharjo, *Santiaji Pancasila*. Surabaya: Pustaka Nasional
- Geraint Howells.2005. *The Potential and Limits of Consumer Empowerment by Information*. Journal of Law and Society. Volume 32. September 2005
- Janus Sidabalok. 2006. *Hukum Perlindungan konsumen di Indonesia*. Bandung. Citra Aditya Bakti.
- H.L.A. Hart. 2011. *Konsep Hukum "The Concept of Law"*, Bandung: Nusa Media.
- H.A.T. Soegito.2002. *Pendidikan Pancasila*. Semarang:UNES.
- H.P. Pangabea,2012, *Praktik Standaar Contract (Perjanjian Baku) Dalam Perjanjian Kredit Perbankan*, Alumni:Bandung.
- Herlien Budiono.2006. *Asas Keseimbangan bagi Hukum Perjanjian Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Jimly Asshiddiqie. 2012. *Hukum Tata Negara dan Pilar- Pilar Demokrasi*. Jakarta: Sinar Grafika.
- .2010. *Konstitusi Ekonomi*. . Jakarta: Kompas Gramedia
- Kaelan. 2001. *Pendidikan Pancasila*. Jogjakarta: Paradigma
- . 2009. *Filsafat Pancasila (Pandangan hidup bangsa Indonesia)*. Paradigma: Jogjakarta
- R.A.Kruger, *Focus Group*. 1988. *A Practical Guide For Applied Research*. Newbury Park. California U.S.A. Saga Publication
- Mas"Oed. 1993. *Ekonomi Politik Pembangunan dan pemberdayaan Masyarakat dalam perspektif*. Vol.5. NO.2 1993
- Shidarta.2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. PT. Grasindo, Jakarta.
- Sutan Remi Syahdeni. 2009. *Kebebasan berkontrak dan perlindungan yang seimbang bagi para pihak dalam perjanjian kredit bank di Indonesia*. Jakarta: Graviti.
- Mariam Darus Badruzaman.2002. *Perjanjian Kredit Bank*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ridwan Khairandy. 2011. *Landasan Filosofis Mengikatnya Kontrak*. Jurnal khusus Vol. IV. UII Jogjakarta.
- Totok Mardikanto & Poerwoko Soebianto. 2012. *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Prespektif Kebijakan Publik*. Alfabata. Bandung
- Patton, m g. 1980. *Qualitative Evolotion Method*. London
- The Liang Gie, *Keadilan Sebagai Landasan Bagi Etika Administrasi Pemerintahan Dalam Negara Indonesia*, Liberty, Jogjakarta,1993,
- Sutopo, H. B. 1988. Pengantar Penelitian Kualitatif. Surakarta. UNS Press
- Yin, R. K. 1987. *Case Study Research London*. Sage Publication
- Yusuf Shofie. 2003. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK (Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Yunus Shofie. 2008. *Kapita Selecta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti. Bandung