**PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN AKIBAT ATURAN KLAUSULA BAKU
USAHA KARAOKE KELUARGA DI PEKANBARU DITINJAU
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Oleh : Fenty Rizka Astari

Pembimbing 1 : Dr. Maryati Bachtiar, S.H., M.Kn

Pembimbing 2 : Riska Fitriani, S.H., M.H

Alamat : Jalan Riau Gang Riau 3 No. 2 Pekanbaru

Email : fentyrizka@yahoo.com – Telepon: 085265420001

ABSTRACT

Consumers protection is all means which guarantee the legal security to protect the consumers. Consumer protection laws are a form of government regulation, which aim to protect the rights of consumers. The original basic consumer rights are: the right to choose, the right to safety, the right to be informed, and the right to be heard. Consumers rights and consumer protection law provides a way for individuals to fight back against unfair business practices. A consumer should have the opportunity to select the goods or services that he or she wants to purchase without any restrictions of right. For example, there is standard clause. Standard Clause is any regulations or provisions and conditions unilaterally prepared and predetermined by the entrepreneurs in the form of a document and/or an agreement which is binding and must be met by the consumers. In offering the goods and/or services for trading, the entrepreneurs are prohibited from making or including a standard clause on each document and/or agreement if, point (g) it states that the consumers are subject to the new regulation, additional regulation, continued regulation and/or continuous change of regulation made unilaterally by entrepreneurs during the period the consumers are using the services they purchased.

Key Words: Consumers Protection – Basic Consumer Rights – Standard Clause

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai piranti hukum tidaklah dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, akan tetapi sebagai upaya meningkatkan kesadaran agar dalam menjalankan roda bisnis harus berlaku jujur dan bertanggung jawab. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan atas konsumen diperlukan, mengingat bahwa dalam kenyataannya konsumen selalu berada dipihak yang dirugikan.

Seiring dengan perkembangan globalisasi berbagai bisnis banyak digeluti oleh kalangan masyarakat. Bisnis hiburan adalah bentuk usaha yang banyak dijalankan oleh pelaku usaha dan sangat diminati oleh masyarakat. Bisnis karaoke merupakan suatu bentuk penawaran jasa hiburan keluarga. Berdasarkan Pasal 1 huruf i Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2002 Tentang Hiburan Umum menyatakan bahwa karaoke adalah kegiatan musik hidup dan nyanyian yang disalurkan dan akan ditampilkan melalui televisi yang dapat ditonton dan diikuti oleh seseorang atau kelompok orang dengan bernyanyi.¹ Bisnis ini bertujuan untuk menarik keluarga yang ingin menikmati *refreshing* keluar rumah sambil menikmati makanan dan minuman. Akan tetapi ketika memasuki ruangan karaoke keluarga, masyarakat sebagai konsumen dibatasi haknya dengan adanya aturan pelarangan membawa makanan dan minuman dari

luar. Perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.²

Hak konsumen yang tercantum dalam isi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

“Hak konsumen adalah :

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 mendapatkan 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.”

Adanya aturan klausula baku yang dibuat oleh pihak karaoke itu sendiri

¹Lihat Pasal 1 huruf i Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2002 Tentang Hiburan Umum.

²Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya, Bandung, 2010, hlm. 10.

berkaitan dengan pelarangan membawa makanan dan minuman dari luar secara tidak langsung telah membatasi hak dan kebebasan konsumen. Hal ini melanggar sebagian dari hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu angka 1, angka 2, angka 3 dan angka 7.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan, 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.³ Setiap mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Konsumen tidak boleh mendapatkan tekanan dari pihak luar sehingga tidak lagi bebas untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya konsumen jadi membeli, konsumen juga bebas menentukan produk mana yang akan dibeli.⁴

Jika konsumen ingin tetap makan dan minum dalam kegiatan bernyanyi, konsumen diharuskan untuk memesan makan dan minuman yang telah disediakan, akan tetapi harga yang ditawarkan pihak karaoke berbanding jauh dengan harga pasaran semestinya dan belum termasuk biaya pajak pertambahan nilai (ppn), sebagai contoh harga sebotol air mineral berukuran kecil dengan isi bersih 330ml seharga sepuluh ribu rupiah diluar pajak. Tidak ada pengaturan khusus dalam penetapan harga makanan dan minuman yang tersedia di tempat karaoke, pelaku usaha hanya menetapkan harga sesuka hati untuk mengambil keuntungan lebih terutama dari harga makanan dan

minuman yang dijual.⁵ Bagi konsumen yang melanggar ternyata dikenakan *charge* sesuai harga yang sebelumnya telah ditetapkan sendiri oleh pihak karaoke tanpa sepengetahuan konsumen. Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukan lebih kuat, yang dalam kenyataan biasa dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak.⁶ Padahal Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur tentang pencantuman klausula baku yang tercantum pada Pasal 18. Merujuk pada Pasal 18 angka 1 huruf g menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Seperti kasus pada bulan Juni 2015, Tia dan Niken selaku konsumen merasa dirugikan akibat adanya aturan klausula baku di usaha karaoke keluarga, dimana Tia dan Niken dikenakan biaya *charge* sebesar seratus ribu rupiah akibat membawa air mineral dari luar. Hal ini di luar sepengetahuan konsumen tentang adanya aturan pelarangan membawa makanan dan minuman dari luar, Tia dan Niken merasa tidak terima karena sebelum memasuki ruangan karaoke tidak adanya pemberitahuan terlebih dahulu dari pelayan yang bekerja berkaitan dengan hal tersebut. Selaku konsumen, Tia dan Niken berhak memilih dan memperoleh informasi secara benar, konsumen tidak boleh dirugikan sepihak akibat aturan klausula baku.

³Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁴Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2004, hlm. 27.

⁵Wawancara dengan Bapak Zulasyikin, Asistant Manager Inul Vista Family Karaoke, Hari Jumat, Tanggal 30 Oktober, 2015, Bertempat di Inul Vista Family Karaoke.

⁶Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 66.

Dimana pada akhirnya Tia dan Niken tetap membayar biaya *charge* seharga dua puluh ribu rupiah.⁷

Hal ini secara tidak langsung membatasi hak konsumen untuk memilih dan memperoleh kenyamanan. Berdasarkan penjelasan yang peneliti uraikan tersebut di atas, masih terlihat jelas adanya kesenjangan antara kaidah hukum (*das sollen*) dan kenyataan (*das sein*) terhadap perlindungan hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan ini dengan judul **“Perlindungan Hak Konsumen Akibat Aturan Klausula Baku Usaha Karaoke Keluarga Di Pekanbaru Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hak konsumen akibat aturan klausula baku yang diterapkan oleh usaha Karaoke Keluarga di Pekanbaru ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimanakah akibat hukum terhadap perlindungan hak konsumen akibat aturan klausula baku usaha Karaoke Keluarga di Pekanbaru ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tentang bentuk perlindungan hak konsumen akibat aturan klausula baku yang diterapkan oleh usaha Karaoke Keluarga di Pekanbaru ditinjau

berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Untuk mengetahui akibat hukum terhadap perlindungan hak konsumen akibat aturan klausula baku usaha karaoke keluarga di Pekanbaru ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis penelitian dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 pada Fakultas Hukum Universitas Riau.
2. Secara praktis sebagai bahan pertimbangan agar pelaku usaha lebih taat hukum berkaitan dengan perlindungan hak konsumen akibat aturan klausula baku usaha karaoke keluarga di Pekanbaru ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
3. Bagi konsumen, untuk memberikan tambahan pengetahuan mengenai perlindungan hak konsumen akibat aturan klausula baku usaha karaoke keluarga di Pekanbaru ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

E. Kerangka Teori

1. Teori Kepastian Hukum

Kepastian hukum meliputi dua hal yaitu pertama, kepastian perumusan norma dan prinsip hukum yang tidak bertentangan satu dengan lainnya baik dari pasal-pasal undang-undang itu secara keseluruhan maupun kaitannya dengan pasal-pasal lainnya yang berada di luar undang-undang tersebut. Kedua, kepastian dalam melaksanakan norma-norma dan prinsip hukum undang-undang tersebut.

⁷Wawancara dengan Tia, Konsumen Family Box, Hari Kamis, Tanggal 19 November, 2015, Bertempat di Three Kos.

Jika perumusan norma dan prinsip hukum itu sudah memiliki kepastian hukum tetapi hanya berlaku secara yuridis saja dalam arti hanya demi undang-undang semata-mata, berarti kepastian hukum itu tidak pernah menyentuh kepada masyarakatnya. Dengan perkataan lain, peraturan hukum yang demikian disebut dengan norma hukum yang mati (*doodrgel*) atau hanya sebagai penghias yuridis dalam kehidupan manusia.⁸

2. Konsep Perlindungan Hak Konsumen

Pengertian Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”⁹

Bob Widayartono menyebutkan bahwa deklarasi internasional menghasilkan empat hak dasar konsumen (*the four consumer basic right*) yang meliputi hak-hak sebagai berikut:¹⁰

- a. Hak untuk mendapatkan atau memperoleh keamanan atau *the right to be secured*
- b. Hak untuk memperoleh informasi atau *the right to be informed*
- c. Hak untuk memilih atau *the right to choose*
- d. Hak untuk didengar atau *the right to be heard*

Rumusan-rumusan norma yang terkandung di dalam masih bersifat

relatif abstrak, oleh karena itulah untuk menjamin agar rumusan hak dan kewajiban tersebut dapat direalisasikan, maka wajib menghubungkan hak dan kewajiban yang telah terumus dengan berbagai norma-norma yang menjadi pendukungnya.¹¹ Pada dasarnya hak bersumber dari tiga hal, yaitu:

1. Kodrat manusia sebagai manusia yang diciptakan oleh Allah, manusia mempunyai sejumlah hak sebagai manusia dan untuk mempertahankan kemanusiaannya, misalnya hak untuk hidup, kebebasan dan sebagainya. Hak inilah yang disebut dengan Hak asasi.
2. Hak yang lahir dari hukum, yaitu hak-hak yang diberikan oleh hukum kepada manusia dalam kedudukannya sebagai warga negara/warga masyarakat. Hak ini disebut dengan hak hukum, hak dalam artian yuridis. Misalnya hak untuk memberikan suara pada pemilihan umum, hak untuk mendirikan bangunan, dan sebagainya.
3. Hak yang lahir dari hubungan hukum antara seseorang dan orang lain melalui sebuah kontrak/perjanjian.¹²

3. Konsep Klausula Baku

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan, 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.¹³

⁸Tan Kamelo, *Hukum Jaminan Fidusia, Suatu Kebutuhan Yang Didambakan*, Alumni. Bandung, 2006, hlm. 118.

⁹Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia Pustaka, Jakarta, 2008, hlm. 25.

¹¹Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ombak, Yogyakarta, 2014, hlm. 52.

¹²Kelik Wardiono, *Loc.cit.*

¹³Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut Sutan Remi Sjahdeini mengartikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.¹⁴ Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasa dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak.

Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku berbunyi :

1. 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:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau

pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;

- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
 4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.¹⁵

Perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi cirinya, yaitu:¹⁶

- a. Pada umumnya isinya ditetapkan oleh pihak yang posisinya lebih kuat;

¹⁴Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 139.

¹⁵Pasal 18 angka 1 sampai 4, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁶Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm. 116.

- b. Pihak yang lemah pada umumnya tidak ikut menentukan isi perjanjian yang merupakan unsur aksidentalita dari perjanjian;
- c. Terdorong oleh kebutuhannya, pihak yang lemah terpaksa menerima perjanjian tersebut;
- d. Bentuknya tertulis;
- e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual.

Pembatasan kontrak baku tidak hanya dibatasi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tetapi kontrak baku juga dibatasi oleh pengawasan yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Yusuf Shofie berpendapat bahwa, “secara riil eksistensi BPSK tidak selalu berhubungan dengan sengketa konsumen antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi peran BPSK untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha untuk menciptakan keseimbangan kepentingan pelaku usaha dan konsumen.”¹⁷

F. Kerangka Konseptual

1. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁸
2. Hak adalah unsur normatif yang berfungsi pedoman berperilaku, melindungi kebebasan, kekebalan serta menjamin adanya peluang bagi

manusia dalam menjaga harkat dan martabat.¹⁹

3. 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.²⁰
4. Akibat adalah sesuatu yang merupakan akhir atau hasil suatu peristiwa (perbuatan, keputusan); persyaratan atau keadaan yang mendahuluinya.²¹
5. 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.²²
6. Usaha Karaoke Keluarga adalah suatu bentuk penawaran jasa hiburan keluarga melalui kegiatan musik hidup dan nyanyian yang disalurkan dan akan ditampilkan melalui televisi yang dapat ditonton dan diikuti oleh seseorang atau kelompok orang dengan bernyanyi.²³

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian hukum empiris atau sosiologis. Penelitian hukum sosiologis, yaitu penelitian yang dilakukan dengan

¹⁷Christopher Iskandar, “Kekuatan Mengikat Klausula Syarat Batal Dalam Kontrak Bisnis yang Mengesampingkan Pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, <http://repository.usu.ac.id>, di akses, tanggal 25 Desember 2015.

¹⁸Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁹Srijanti, *Etika Berwarga Negara: Pendidikan Kewarganegaraan di Perguruan Tinggi (edisi 2)*, Salemba Empat, Jakarta, 2007, hlm. 121.

²⁰Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

²¹Ebta Setiawan, <http://kbbi.web.id/>, diakses tanggal 24 November 2015, pukul 15.02 wib.

²²Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

²³Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2002 Tentang Hiburan Umum.

cara mengadakan identifikasi hukum dan bagaimana efektivitas hukum berlaku di masyarakat,²⁴ atau meninjau keadaan melalui permasalahan yang dikaitkan dengan aspek hukum yang berlaku.²⁵

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lainnya dalam masyarakat.²⁶

Penelitian hukum sosiologis yang peneliti gunakan adalah penelitian terhadap Perlindungan Hak Konsumen Akibat Aturan Klausula Baku Usaha Karaoke Keluarga Di Pekanbaru Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah hukum Kota Pekanbaru. Penelitian ini hanya tertuju kepada usaha karaoke keluarga yang terdaftar dan memperoleh izin sebagai tempat hiburan umum di wilayah hukum Kota Pekanbaru.

4. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya.²⁷ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini hanya tertuju kepada usaha karaoke keluarga yang terdaftar dan memperoleh izin sebagai tempat hiburan umum di wilayah hukum Kota Pekanbaru.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang telah dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Peneliti mengambil sampel di sepuluh tempat karaoke keluarga yaitu: Family Box Harapan Raya, Diva Family Karaoke, Harmony Karaoke, Inul Vista Family KTV, Korokoro Family Karaoke, Happy Puppy, Nav Family Karaoke, Lyrics Family Karaoke, Central Family Karaoke dan Super Idol Family Karaoke.

5. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden baik data dari sampel maupun informan dari penelitian. Data tersebut berkaitan dengan perlindungan hak konsumen akibat aturan klausula baku usaha karaoke keluarga di Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Sumber bahan hukum tersebut, antara lain :

a) Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.²⁸ Peraturan perundang-undangan yang dipakai dalam penelitian ini, antara lain :

²⁴Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 1982. hlm. 33.

²⁵Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007. hlm. 72.

²⁶Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 25.

²⁷Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2010, hlm. 90.

²⁸Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media, Jakarta, 2005, hlm. 141.

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- 3) Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2002 Tentang Hiburan Umum;

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi.²⁹ Bahan hukum sekunder yang terutama adalah buku teks karena buku teks berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum dan pandangan-pandangan klasik para sarjana yang mempunyai kualifikasi tinggi.³⁰ Disamping buku teks, bahan hukum sekunder dapat berupa tulisan-tulisan tentang hukum baik dalam bentuk buku ataupun jurnal-jurnal.³¹

c) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif.³² Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Kamus Besar Bahasa Indonesia.

6. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara, yaitu peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, dengan menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan secara tertulis tentang fokus penelitian yang dijadikan oleh peneliti sebagai alat bantu untuk mewawancarai responden dalam mendapatkan data sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

- b. Kuisisioner, yaitu suatu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran daftar pertanyaan tertulis kepada responden baik data dari sampel maupun informan dari penelitian menyangkut masalah yang diteliti untuk diisi sesuai *alternative* jawaban yang telah disediakan.
- c. Kajian Kepustakaan yaitu peneliti mengambil kutipan dari buku bacaan, literatur, atau buku pendukung yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

7. Teknik Pengumpulan Data

Analisis data yang peneliti gunakan adalah analisis data secara kualitatif. Hal ini disebabkan data yang terkumpul tidak berupa angka-angka, data tersebut sukar diukur dengan angka dan hubungan antar variabel tidak jelas.³³

Selanjutnya diuraikan dan disimpulkan dengan memakai metode berfikir deduktif. Pada prosedur deduktif, bertolak dari suatu proposisi umum yang kebenarannya telah diketahui (diyakini) dan berakhir pada suatu kesimpulan (pengetahuan baru) yang bersifat lebih khusus.³⁴

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Hak Konsumen Akibat Aturan Klausula Baku Usaha Karaoke Keluarga Di Pekanbaru Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Adapun materi yang mendapatkan

²⁹*Ibid.*

³⁰*Ibid*, hlm. 142.

³¹*Ibid*, hlm. 143.

³²Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 13.

³³*Ibid*, hlm. 78.

³⁴Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 45.

perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.³⁵

Secara umum manusia sebagai konsumen mempunyai empat hak dasar yang diakui secara internasional yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk di dengar (*the right to be heard*).³⁶

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.³⁷

Pada kenyataannya masih banyak hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha. Kurangnya pengawasan terhadap suatu aturan baru khususnya berkaitan dengan aturan klausula baku di usaha karaoke keluarga yang memang tidak mengakibatkan suatu masalah yang besar. Akan tetapi, aturan klausula baku pada usaha karaoke keluarga tersebut membatasi hak konsumen untuk bebas memilih.

Dalam memperoleh pelayanan jasa atau mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Konsumen tidak boleh mendapatkan tekanan dari pihak luar sehingga konsumen tidak lagi bebas untuk membeli atau tidak membeli, terutama jika terdapat aturan klausula baku terhadap produk yang ingin di

belinya. Pasal 1 angka 10 mengartikan bahwa 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.³⁸

Terkait dengan aturan klausula baku usaha karaoke keluarga di Kota Pekanbaru yang menerapkan aturan pelarangan membawa makanan dan minuman dari luar mengakibatkan konsumen tidak lagi nyaman dan bebas dalam menikmati pelayanan yang diberikan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara jelas telah mengatur atau melarang pelaku usaha yang mencantumkan aturan klausula baku yang tidak sesuai dengan ketentuan pencantuman klausula baku. Berdasarkan Pasal 18 angka 1 huruf g yang berbunyi :

“menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.”

Aturan klausula baku “dilarang membawa makanan dan minuman dari luar” merupakan bentuk nyata dari aturan baru yang hanya dibuat sepihak oleh pihak karaoke. Konsumen dilarang membawa makanan dan minuman dari luar dan apabila dilanggar akan dikenakan biaya *charge*. Sebelum memasuki ruangan karaoke, konsumen tidak diberikan informasi terlebih dahulu mengenai pelarangan membawa makanan dan minuman dari luar. Konsumen dianggap sudah tahu dan jika dilanggar berarti konsumen setuju dikenakan biaya *charge* dengan nilai

³⁵Shidarta, *Op.cit*, hlm. 30.

³⁶Shidarta, *Op.cit*,. hlm 30-31.

³⁷Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm. 10.

³⁸Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha khususnya pihak karaoke. Besarnya biaya *charge* tergantung pada ketetapan biaya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pelaku usaha tanpa ada kesepakatan antara kedua belah pihak (konsumen dan pelaku usaha). Tidak ada pengaturan khusus dalam penetapan harga makanan dan minuman yang tersedia di tempat karaoke, pelaku usaha hanya menetapkan harga sesuka hati untuk mengambil keuntungan lebih terutama dari harga makanan dan minuman yang dijual.³⁹

Aturan pelarangan membawa makanan dan minuman dari luar, mengakibatkan konsumen mau atau tidak mau harus mengikuti aturan tersebut. Dimana jika konsumen ingin tetap makan dan minum dalam kegiatan bernyanyi, konsumen diharuskan untuk memesan makan dan minuman yang telah disediakan, akan tetapi harga yang ditawarkan pihak karaoke berbanding jauh dengan harga pasaran semestinya dan belum termasuk biaya pajak pertambahan nilai (ppn), sebagai contoh harga sebotol air mineral berukuran kecil dengan isi bersih 330ml seharga sepuluh ribu rupiah diluar pajak. Harga sebotol *soft drink* yaitu dua puluh ribu rupiah diluar pajak. Konsumen merasa dirugikan dengan adanya aturan pelarangan membawa makanan dan minuman dari luar, karena harga makanan dan minuman yang ditawarkan sangatlah mahal.⁴⁰

Bagi para pengusaha mungkin ini merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis dan cepat. Tetapi bagi konsumen justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan

karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu menerima walaupun berat hati.⁴¹

Di salah satu usaha karaoke keluarga sesuai dengan lokasi penelitian, terdapat aturan klausula baku yang mengikat konsumen untuk tidak membawa makanan dan minuman dari luar hanya tertempel di pintu masuk dengan tulisan berukuran kecil yang belum tentu disadari oleh masyarakat selaku konsumen. Begitu juga halnya dengan letak suatu aturan klausula baku telah diatur dalam Pasal 18 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Peneliti juga menemukan pelanggaran, dimana struk salah satu usaha karaoke di Pekanbaru juga terdapat persetujuan syarat yang harus diikuti oleh masyarakat sebagai konsumen jika ingin menikmati jasa hiburan karaoke keluarga.

Hal ini membuktikan adanya pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dimana konsumen dianggap setuju atas pernyataan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha tersebut. Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara jelas telah mengatur atau melarang pelaku usaha yang mencantumkan aturan klausula baku yang tidak sesuai dengan ketentuan pencantuman klausula baku.

Berdasarkan Pasal 18 angka 1 huruf a yang berbunyi :

1. 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:

a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;

Merujuk pada huruf a, terlihat jelas pelaku usaha yang menerapkan klausula eksonerasi atau pengalihan tanggung jawab bertentangan dengan undang-undang.

³⁹Wawancara dengan *Bapak Zulasyikin*, Asistant Manager Inul Vista Family Karaoke, Hari Jumat, Tanggal 30 Oktober, 2015, Bertempat di Inul Vista Family Karaoke.

⁴⁰Wawancara dengan *Amelya*, Konsumen Diva Family Karaoke, Hari Jumat, Tanggal 24 November, 2015, Bertempat di Diva Family Karaoke.

⁴¹*Ibid.*

B. Akibat Hukum Terhadap Perlindungan Hak Konsumen Akibat Aturan Klausula Baku Usaha Karaoke Keluarga Di Pekanbaru Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Akibat hukum adalah setiap akibat yang terjadi dari setiap perbuatan hukum yang dilakukan oleh subjek hukum terhadap hukum ataupun akibat-akibat yang lain yang disebabkan karena kejadian-kejadian tertentu yang oleh hukum bersangkutan telah dianggap sebagai akibat hukum. Akibat hukum yang ditimbulkan oleh adanya suatu hubungan hukum. Suatu hubungan hukum yang memberikan hak dan kewajiban yang telah ditentukan oleh undang-undang, sehingga jika dilanggar akan berakibat, bahwa orang yang melanggar itu dapat dituntut di muka pengadilan.⁴² Akibat hukum inilah yang melahirkan hak dan kewajiban bagi pelaku usaha dan konsumen.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

Hak konsumen adalah :

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 mendapatkan 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.”

Kewajiban konsumen sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Kewajiban Konsumen adalah :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan hak pelaku usaha yaitu :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

⁴²Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, Rajawali, Jakarta, 2012, hlm. 131-132.

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

- 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 yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Jika konsumen pada usaha karaoke keluarga telah melaksanakan segala kewajiban sesuai dengan Undang-

Undang Perlindungan Konsumen dalam menikmati jasa yang dibelinya, maka sebaliknya pelaku usaha wajib melaksanakan kewajibannya. Kewajiban dan hak merupakan antonim dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha merupakan hak konsumen.

Selain hak-hak yang disebutkan tersebut ada juga hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang. Hal ini dilatarbelakangi oleh pertimbangan bahwa kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha sering dilakukan secara tidak jujur. Ketidaktegasan pelaksanaan peraturan mengenai hak konsumen akan menyebabkan manusia terutama pelaku usaha keluar dari koridor aturan hukum yang telah ditetapkan. Artinya aturan tersebut belum dapat memberikan kepastian hukum.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Perlindungan Hak Konsumen Akibat Aturan Klausula Baku Usaha Karaoke Keluarga Di Pekanbaru Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan:

1. Perlindungan Hak Konsumen Akibat Aturan Klausula Baku Usaha Karaoke Keluarga Di Pekanbaru Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen belum terpenuhi semuanya, hal ini terbukti bahwa masih banyak hak-hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha. Pencantuman klausula baku menjadi contoh dari hak

konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha,

2. Akibat Hukum Terhadap Perlindungan Hak Konsumen Akibat Aturan Klausula Baku Usaha Karaoke Keluarga Di Pekanbaru Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, tidak adanya kepastian hukum terhadap aturan perundang-undangan terutama dalam memberikan perlindungan hak konsumen serta masih ada pelanggaran hak konsumen akibat pencantuman aturan klausula baku. Kewajiban dan hak merupakan antonim dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha merupakan hak konsumen. Padahal hak konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Ketidaktegasan pelaksanaan peraturan mengenai hak konsumen akan menyebabkan manusia terutama pelaku usaha keluar dari koridor aturan hukum yang telah ditetapkan. Artinya aturan tersebut belum dapat memberikan kepastian hukum.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka berikut ini dikemukakan pula beberapa saran :

1. Disarankan kepada pelaku usaha karaoke keluarga di Pekanbaru untuk lebih mementingkan keadilan terhadap kebebasan hak konsumen yang tercantum di dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak atas kenyamanan, konsumen memilih, konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur, konsumen berhak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

2. Disarankan kepada pelaku usaha karaoke keluarga di Pekanbaru untuk lebih memperhatikan ketentuan pencantuman klausula baku yang melanggar hak konsumen dan aturan yang mengandung klausula eksonerasi. Diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2010, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kamelo, Tan, 2006, *Hukum Jaminan Fidusia, Suatu Kebutuhan Yang Didambakan*, Alumni. Bandung.
- Mahmud Marzuki, Peter, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media, Jakarta..
- Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.
- Sidabalok, Janus, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya, Bandung.
- Soekanto, Soerjono, 1982, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta.

Srijanti, 2007, *Etika Berwarga Negara: Pendidikan Kewarganegaraan di Perguruan Tinggi (edisi 2)*, Salemba Empat, Jakarta.

Sugiono, 2010, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.

Sunggono, Bambang, 2007. *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

_____, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Susanto, Happy, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia Pustaka, Jakarta.

Tri Siwi Kristiyanti, Celina, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

Wardiono, Kelik, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ombak, Yogyakarta.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta.

B. Jurnal/Makalah/Kamus

Christoper Iskandar, 2015, "Kekuatan Mengikat Klausula Syarat Batal Dalam Kontrak Bisnis yang Mengesampingkan Pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata", *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, <http://repository.usu.ac.id>, diakses, tanggal 25 Desember.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2002 tentang Hiburan Umum, Lembaran Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2002 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3.

D. Website

Ebta Setiawan, "Arti Kata Akibat" <http://kbbi.web.id/>, diakses tanggal 24 November 2015, pada pukul 15.02 wib.

Novriadi Antonius, "Sejarah Kota Pekanbaru", <http://www.pemuda-riau.com/>, diakses tanggal 14 Januari 2016, pada pukul 12.00 wib.

Bobi Cisco, "tentang Pekanbaru", <https://infopekanbaru.wordpress.com/>, diakses tanggal 14 Januari 2016, pada pukul 12.40 wib.