

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELANGGAN TELEPON  
DALAM PERSPEKTIF UNDANG – UNDANG REPUBLIK  
INDONESIA NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**Diajukan Untuk Melengkapi Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Hukum**

**OLEH**

**NAMA : ARUM FRIYANTI**

**NPM : 200710115152**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2011**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELANGGAN TELEPON  
DALAM PERSPEKTIF UNDANG – UNDANG REPUBLIK  
INDONESIA NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**Diajukan Untuk Melengkapi Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Hukum**

**OLEH**

**NAMA : ARUM FRIYANTI**

**NPM : 200710115152**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2011**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ARUM FRIYANTI  
NPM : 200710115152  
FAKULTAS : HUKUM  
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM  
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI  
PELANGGAN TELEPON DALAM  
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG REPUBLIK  
INDONESIA NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN

PEMBIMBING MATERI

PEMBIMBING TEKNIS



(DR. ERWIN OWAN HERMANSYAH, SH., MH)

(SINGGIH RAHADI, SH.MH)

## LEMBAR PERNYATAAN

Nama : ARUM FRIYANTI  
NPM : 200710115152  
Judul Skripsi : **Perlindungan Konsumen Terhadap Pelanggan Telepon  
Dalam Perspektif Menurut Undang-Undang No. 8  
Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan / atau doktor), baik dan Universitas Bhayangkara maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, serta ditemukan penyimpangan dalam proses perkuliahan maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Jakarta, Agustus 2011

Yang membuat pernyataan,



( ARUM FRIYANTI )

# Motto Persembahan

*“Bertindaklah dengan niat baikmu itu. Karena sekecil apapun tindakan akan sangat berarti dibandingkan hanya diam dan menunggu.*

*” jangan memohon pada Tuhan tuk beri apa yang kamu inginkan. Berdoalah pada Tuhan tuk beri apa yang pantas kamu dapatkan.*

*” Hidup terlalu singkat tuk mencemaskan hal kecil. Nikmati apa yang kamu miliki hari ini, bukan apa yang mungkin kamu miliki esok hari.*

*”Jika kamu tak mampu menghargai dirimu sendiri, tak ada orang yang mampu menghargaimu. Terima dirimu apa adanya, dan jadi dirimu sendiri.*

## *KU PERSEMBAHKAN :*

- a. Buat ibunda Hj. Nuzlatul Audah.*
- b. Buat ayahanda H. Muhamad Asari.*
- c. Buat adik-adik dan kakak penulis.*
- d. Dan Buat almamater tercinta.*

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PROGRAM STRATA SATU ILMU HUKUM**  
**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**  
**SK. TERAKREDITASI "B" NOMOR: 001/BAN-PT/Ak-XI/S1/IV/2008**  
**PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : ARUM FRIYANTI  
NPM : 200710115152  
FAK/PROG STUDI : HUKUM / ILMU HUKUM

**JUDUL SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PELANGGAN  
TELEPON DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG REPUBLIK  
INDONESIA NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

Skripsi ini Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Pada Tanggal 23  
September 2011 dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Panitia Penguji

Tanda Tangan

**DR.M. IBRAHIM**

Dekan

**Drs. LOGAN SIAGIAN, MH.**

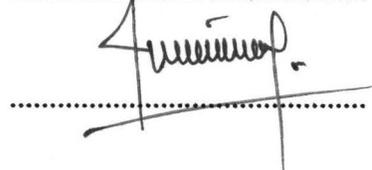
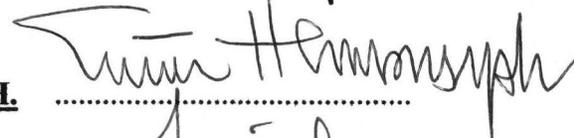
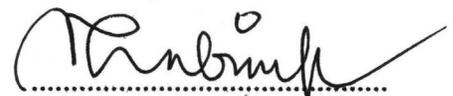
Ketua Penguji

**DR. ERWIN OWAN HERMANSYAH, SH., MH.**

Penguji I

**Mhd. DAHLAN SURBAKTI, SH., MH.**

Penguji II



## ABSTRAK

**Arum Friyanti, 200710115152, Perlindungan Konsumen Terhadap Pelanggan Telepon Dalam Perspektif Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Analisa Kasus Tagihan Premium Call No. Register Pengaduan : 204/T/YLKI/2003, tanggal 05 Juni 2003), Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, 2011.**

Sebagaimana telah diuraikan dalam Bab I bahwa Perlindungan konsumen menurut Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain yang tidak diperdagangkan. Undang-undang ini mengatur kedudukan konsumen dan pelaku usaha. Dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi yang diatur oleh PT Telkom selaku pelaku usaha terdapat klausul-klausul yang mengatur hak dan kewajiban. Masalah tersebut menarik untuk diteliti dalam hubungan dengan perlindungan konsumen. Oleh karenanya penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut : apakah pengaturan akan hak dan kewajiban pelanggan serta pelaku usaha atau PT Telkom dalam ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi tersebut telah memenuhi prinsip-prinsip dari perlindungan konsumen? Dan bagaimana penyelesaian ganti rugi konsumen dalam kasus-kasus yang pernah terjadi sehubungan dengan perlindungan hukum konsumen?.adapun tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaturan hak dan kewajiban pelanggan serta pelaku usaha atau PT Telkom dalam ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi, dan untuk mengetahui penyelesaian ganti rugi konsumen dalam kasus-kasus yang terjadi sehubungan dengan perlindungan konsumen. Tinjauan pustaka dalam skripsi ini menyatakan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan azas-azas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan jasa, antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat. Sementara itu perlindungan konsumen harus mengacu pada prinsip-prinsip tanggungjawab perlindungan konsumen yaitu : prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan, prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab, prinsip praduga untuk selalu tidak bertanggungjawab, prinsip tanggungjawab mutlak, dan pembatasan tanggung jawab. Batasan hasil penelitian maka diperoleh pemahaman bahwa ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi antara PT Telkom sebagai pelaku usaha dan pelanggan sebagai konsumen terdapat diklausula-klausula baku. Kasus yang terjadi antara PT Telkom dan pelanggan yaitu kasus permasalahan Tagihan Premium Call mengungkapkan fakta bahwa penyelesaian ganti rugi merujuk pada pasal 22 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Dalam analisa terhadap hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi berbeda dengan Undang-undang perlindungan Konsumen. Dengan demikian bahwa kasus ini si pelaku usaha tidak dapat menghindari dari tanggungjawabnya sebagai pelaku usaha. Menurut undang-undang perlindungan Konsumen sebagaimana disebutkan dalam pasal 22. Di simpulkan bahwa kontrak berlangganan PT Telkom berlaku pada prinsip-prinsip tanggungjawab perlindungan konsumen yang menurut pasal 18. pelaku usaha tidak dapat menghindar dari tanggungjawabnya untuk membayar ganti rugi terhadap pelanggan atau konsumen.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena hanya dengan kasih dan rahmat-Nyalah penyusunan skripsi ini telah dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi dengan judul **"Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pelanggan Telepon Dalam Perspektif Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen"** telah disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Strata Satu (S1) Hukum di Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2011.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya, kepada :

- 1) Bapak Drs. Logan Siagian, MH., selaku Rektor di Universitas Bhayangkara Jakarta.
- 2) Bapak DR. M. IBRAHIM, selaku Dekan Fakultas Hukum Univeritas Bhayangkara Jakarta Raya.
- 3) Bapak Dr. H. Erwin Owan Hermansyah, SH., MH., selaku dosen pembimbing materi. Terima kasih atas waktu dan dengan sabar memberikan masukan dan arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

- 4) Bapak H. Singgih Rahadi, SH. MM. MH., selaku dosen pembimbing teknis yang dengan sabar memberikan masukan dan arahan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
- 5) Bapak Herbert Napitupulu, SH., MH., selaku dosen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Terima kasih atas waktu dan masukan-masukan serta motivasi kepada penulis selama penulis menempuh studi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- 6) Para dosen pengajar yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu Fakultas Hukum di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi.
- 7) Para staff dan karyawan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya terima kasih atas bantuannya elama penulis menempuh studi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- 8) Kepada kedua orang tua ayahanda H. Muhammad As'ari, dan Ibunda Hj. Nuzlatul Audah. Terima kasih atas pengorbanannya yang tanpa pamrih dalam mengasuh, mendidik serta memberikan dorongan sehingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Karena keikhlasan beliau dalam mendukung perjuangan untuk menggapai cita-cita tak dapat dibalas dengan apapun.
- 9) Buat adik-adik ku Mufti Fadillah, Naufal Rifki, dan adik kecilku Aghni Urfah Millati, serta keluarga besar ku. Khususnya nenek ku yang ku sayang. Terima kasih juga atas dukungan dan kasih sayangnya.
- 10) Terima kasih buat PT Telkom dan YLKI karena telah memberikan beberapa informasi tentang apa yang akan dibahas skripsi kepada penulis.

- 11) Kepada kekasih mas gino beserta keluarganya terima kasih sudah memberikan semangat dan kasih sayangnya kepada penulis.
- 12) Buat teman-teman seperjuangan dan sepenanggungan angkatan 2007 yang tidak bisa disebutkan satu persatu baik anak sore maupun anak hukum pagi angkatan 2007. Banyak kenangan bersama yang telah kita lewati baik suka maupun duka. Bantuan, motivasi serta kerjasama selama penulis menempuh studi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- 13) Buat keluarga besar penulis terima kasih atas dukungan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis sangat berharap saran dan kritik yang konstruktif dalam penyempurnaan buku ini, karena penulis sadar betul keterbatasan skripsi ini jauh sempurna terlepas dari segala keterbatasannya diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat baik penulis maupun bagi pembacanya.

Bekasi, Oktober 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual dan Kerangka Pemikiran	
1. Kerangka Teoritis .....	6
2. Kerangka Konseptual .....	14
3. Kerangka Pemikiran .....	16
E. Metode Penelitian	
1. Lokasi Penelitian .....	17
2. Metode Pendekatan .....	17
3. Bahan Hukum .....	18
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum .....	20
5. Teknik Pengolahan Bahan Hukum .....	20
6. Analisa Bahan Hukum .....	21
F. SISTEMATIKA PENULISAN .....	22
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen, Hukum Konsumen dan atau Hukum Perlindungan Konsumen	
1. Pengertian Konsumen .....	24
2. Perlindungan Konsumen .....	25
3. Hukum Perlindungan Konsumen .....	25

4. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Perlindungan Konsumen .....	26
<b>B. Tinjauan Umum Mengenai Pelanggan Telekomunikasi dan Perjanjian (Kontrak Baku)</b>	
1. Pengertian Telepon.....	30
2. Pengertian Telekomunikasi .....	30
3. Pengertian PT Telkom.....	30
4. Pengertian Pelanggan .....	30
5. Pengertian Perjanjian Kontrak Baku .....	31
<b>BAB III HASIL PENELITIAN</b>	
1. Kewajiban dan Hak Konsumen.....	36
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	38
3. Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi.....	39
4. Uraian Penyelesaian Ganti Rugi Dalam Hubungan Dengan Perlindungan Konsumen .....	44
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISA HASIL PENELITIAN</b>	
<b>A. Pengaturan Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....</b>	<b>54</b>
1. Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	55
2. Hak dan Kewajiban Menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	57
3. Hak dan Kewajiban Menurut Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi .....	57
<b>B. Tentang Penyelesaian Ganti Rugi Konsumen Dalam Kasus Tagihan Premium Call (No. Register Pengaduan : 204/T/KAR/YLKI/2003, Tanggal 05 Juni 2003).....</b>	<b>70</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
1. Kesimpulan	
2. Saran	
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	