



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
TELEPON SELULAR PRODUKSI PT. SAMPOERNA
TELEKOMUNIKASI INDONESIA
(Berdasarkan PP No 52 Tahun 2000 Tentang
Penyelenggaraan Telekomunikasi)**

*LAW PROTECTION FOR THE CELLULARS PHONE
CONSUMERS PRODUCT BY PT.SAMPOERNA
TELEKOMUNIKASI INDONESIA
(Based On PP No 52 Years 2000 About Implementation Of
Telecommunication)*

**DINAR RAHADITYO HUTOMO
NIM. 030710101086**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2009**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
TELEPON SELULAR PRODUKSI PT.SAMPOERNA
TELEKOMUNIKASI INDONESIA
(Berdasarkan PP No 52 Tahun 2000 Tentang
Penyelenggaraan Telekomunikasi)**

*LAW PROTECTION FOR THE CELLULARS PHONE
CONSUMERS PRODUCT BY PT.SAMPOERNA
TELEKOMUNIKASI INDONESIA
(Basic From PP No 52 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan
Telekomunikasi)*

**DINAR RAHADITYO HUTOMO
NIM. 030710101086**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2009**

MOTTO

**Harapan Hanya Dapat Diwujudkan Dengan Berusaha,
Bukan Dengan Menantikannya
(Baughmann)**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua Orang tuaku, Totok Budiwijanto dan Endang Wahjuni yang telah membesarkan, mendidik, memberikan kasih sayang, serta memberikan bimbingan.
2. Alma Mater yang aku cintai, Fakultas Hukum Universitas Jember yang selalu kubanggakan.
3. Segenap Guru dan Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah mendidik, memberikan ilmu, nasehat, dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kedua kakakku Dian Rahmawati dan Dini Prathivie Maharani yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
TELEPON SELULAR PRODUKSI PT.SAMPOERNA
TELEKOMUNIKASI INDONESIA
(Berdasarkan PP No 52 Tahun 2000 Tentang
Penyelenggaraan Telekomunikasi)**

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Dalam Program Studi Ilmu Hukum Pada
Fakultas Hukum Universitas Jember

**DINAR RAHADITYO HUTOMO
NIM. 030710101086**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
JEMBER
2009**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 10 JULI 2009**

Oleh :
Pembimbing

H. ARIE SUDJATNO, S.H.
NIP. 130 368 777

Pembantu Pembimbing

EDI WAHJUNI S.H., M.Hum.
NIP. 132 304 777

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
TELEPON SELULAR PRODUKSI PT.SAMPOERNA
TELEKOMUNIKASI INDONESIA
(Berdasarkan PP No 52 Tahun 2000 Tentang
Penyelenggaraan Telekomunikasi)**

Oleh :

DINAR RAHADITYO HUTOMO
NIM. 030710101086

Pembimbing

Pembantu Pembimbing

H. ARIE SUDJATNO, S.H.
NIP. 130 368 777

EDI WAHJUNI S.H., M.Hum.
NIP. 132 304 777

Mengesahkan
Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia
Universitas Jember
Fakultas Hukum
DEKAN

Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H., M.Hum.
NIP. 131 759 754

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 24

Bulan : Juni

Tahun : 2009

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember.

Panitia Penguji

Ketua

Sekretaris

Mardi Handono S.H., M.Hum.
NIP. 131 832 299

Ikarini Dani W. S.H., M.Hum.
NIP. 132 164 568

Anggota/ Panitia Penguji

1. **H. ARIE SUDJATNO, S.H.** :
NIP. 130 368 777

2. **EDI WAHJUNI, S.H. M.Hum.** :
NIP. 132 304 777

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dinar Rahadityo Hutomo

NIM : 030710101086

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TELEPON SELULAR PRODUKSI PT. SAMPOERNA TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Berdasarkan PP NO 52 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi) adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 Juni 2009

yang menyatakan,

Dinar Rahadityo Hutomo
030710101086

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas ijinNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TELEPON SELULAR PRODUKSI PT. SAMPOERNA TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Berdasarkan PP No 52 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi)” ini dengan baik.

Disadari bahwa tanpa bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada yang terhormat :

1. Bapak H. Arie Sudjatno, S.H., Pembimbing yang dengan sabar telah banyak memberikan waktu disela-sela kesibukan beliau untuk mendidik, memberikan ilmu, nasehat, pengarahan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Edi Wahjuni, S.H, M.Hum., Pembantu Pembimbing yang telah banyak memberikan waktu dalam mengarahkan, memberikan ilmu dan nasehat serta mendampingi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Bapak Mardi Handono, S.H., M.Hum, Ketua Panitia Penguji Skripsi
4. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.Hum, Sekretaris Panitia Penguji Skripsi
5. Bapak Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember.
6. Bapak Ichwan, S.H., Pembantu Dekan I, Bapak Mardi Handono, S.H., M.Hum., Pembantu Dekan II dan Bapak Edy Mulyono S.H. Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember.
7. Bapak Mardi Handono, S.H., M.Hum., Ketua Jurusan Hukum Perdata beserta seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember.
8. Ibu Asmara Budi Dyah Dharma, S.H., Dosen Pembimbing Akademik.
9. Kedua orang tuaku, Totok Budiwijanto, dan Endang Wahjuni yang telah membesarkan, mendoakan, dan memberi kasih sayang yang tiada henti.

10. Satriani, S.E., Manager PT. Sampoerna Telekomunikasi area Jember, terimakasih atas segala bantuannya yang sangat besar dalam proses penulisan skripsi ini.
11. Para sahabatku, Trias Adhi, Yohan, Eko, Oliek, Dani serta Paramita yang selalu memberikan dukungan dan semangat, juga pada semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih untuk semuanya.
12. Semua pihak-pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Jember, 13 Juni 2009

Penulis

Dinar Rahadityo Hutomo
030710101086

RINGKASAN

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia. Oleh karena itu, menjadi harapan semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah. Jika melihat kemajuan perkembangan gerakan konsumen di negara-negara maju, seperti Amerika, Indonesia harus belajar banyak karena perlindungan konsumen di Indonesia masih tertinggal jauh jika dibandingkan dengan negara-negara maju, bahkan bila dibandingkan dengan negara-negara di sekitar Indonesia, seperti Malaysia, Filipina, Thailand, dan Singapura Indonesia masih kalah.

Kebutuhan konsumen terhadap telekomunikasi merupakan salah satu faktor pendorong berdirinya beberapa perusahaan telekomunikasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi juga mendorong terciptanya berbagai macam alat telekomunikasi.

Masih adanya masalah yang berkaitan dengan kualitas alat dan perangkat Telekomunikasi merupakan suatu fenomena yang harus dicermati oleh Pemerintah dalam hal ini Dirjen Pos dan Telekomunikasi mengingat Telekomunikasi adalah sektor vital bagi masyarakat. Berdasarkan hal tersebut perlu adanya peran serta dari pemerintah khususnya Dirjen Pos dan Telekomunikasi untuk melakukan pengaturan serta pengawasan terhadap produk produk telekomunikasi yang beredar di masyarakat agar konsumen tidak merasa dirugikan, sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Oleh karena itu penulis sangat tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TELEPON SELULAR PRODUKSI PT.SAMPOERNA TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Berdasarkan PP No 52 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi).

Tujuan penelitian yang hendak penulis capai dari karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi ini secara umum adalah untuk mengembangkan pikiran yang berguna bagi kalangan umum, para mahasiswa fakultas hukum dan alma mater. Sedangkan tujuan khusus yang hendak dicapai penulis dari Penulisan skripsi yaitu Untuk mengetahui hak dan kewajiban perusahaan telekomunikasi terhadap konsumen, Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen produk Telekomunikasi, Untuk mengetahui upaya yang dilakukan perusahaan apabila konsumen menggunakan produk yang cacat akibat kesalahan atau cacat produksi.

Metode penelitian yang digunakan meliputi tipe penelitian yaitu menggunakan tipe *juridis normatif*, pendekatan masalah dengan metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual. Berdasarkan hal tersebut sumber bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer, dan bahan hukum sekunder yang relevan dengan tema penulisan skripsi ini. Sedangkan analisis bahan hukum dalam penelitian skripsi ini menggunakan analisis *deskriptif kualitatif* yaitu berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau pengolahan bahan-bahan hukum yang non statistik.

Kesimpulan dari skripsi ini adalah bagaimana perusahaan penyelenggara Telekomunikasi harus memperhatikan mutu dan kualitas telepon selular yang dipasarkan kepada konsumen sehingga tidak merugikan konsumen. Walaupun Perusahaan Penyelenggara Telekomunikasi mempunyai hak – hak sebagai pelaku usaha tapi tetap harus memperhatikan kewajibannya. Selain itu perusahaan penyelenggara Telekomunikasi harus memberikan jaminan atas kualitas telepon selular yang dipasarkan kepada konsumen sesuai dengan standart yang berlaku.

Saran dalam skripsi ini adalah bagaimana pemerintah dapat melakukan pengawasan terhadap peredaran berbagai macam produk alat telekomunikasi yang beredar di masyarakat dan lebih meningkatkan pengawasan arus impor barang dari luar negeri yang masuk kedalam negeri.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PRASYARAT GELAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	x
HALAMAN RINGKASAN.....	xii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Metode Penelitian	4
1.4.1 Tipe Penelitian	4
1.4.2 Pendekatan Masalah	4
1.4.3 Sumber Bahan Hukum.....	5
1.4.4 Analisis Bahan Hukum	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsumen	7

2.2.1 Pengertian Konsumen.....	7
2.2.2 Pengertian Hak dan Kewajiban Konsumen	8
2.2 Perlindungan Konsumen.....	10
2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	10
2.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen	11
2.3 Telekomunikasi.....	13
2.3.1 Penyelenggaraan Jaringan Dan Jasa Telekomunikasi.....	13
2.3.2 Standarisasi dan Tata Cara Sertifikasi Alat Telekomunikasi	16
2.4 Telepon Selular	20
2.4.1 Pengertian Dan Fungsi Telepon Selular.....	21
2.4.2 Perangkat Telepon Selular.....	21
2.5 Cacat Produksi.....	23
2.5.1 Pengertian Dan Bentuk-Bentuk Cacat Produksi.....	23
2.5.2 Tanggung Jawab PT. Sampoerna Telekomunikasi Bila Terjadi Cacat Produksi.....	24

BAB 3 PEMBAHASAN

3.1 Hak Dan Kewajiban PT. Sampoerna Telekomunikasi Terhadap Konsumen Berdasarkan Pada PP No 52 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.....	26
3.2 Upaya Hukum Bagi Pihak Konsumen Telepon Selular Bila Terjadi Cacat Produksi.....	31
3.3 Upaya Penyelesaian Yang Dilakukan Oleh PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia bila Terjadi cacat Produksi	36

BAB 4 KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan	40
4.2 Saran.....	40

DAFTAR BACAAN LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I

UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	1
Bab I Ketentuan Umum	1
Bab III Hak dan Kewajiban	3
Bab IV Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	4
Bab VI Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	7

Lampiran II

PP No. 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.....	10
Bab I Ketentuan Umum	10
Bab II Penyelenggaraan Jaringan dan Jasa Telekomunikasi	11
Bab V Ganti Rugi	12
Bab VI Persyaratan Teknis Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	13
Bab VII Pengamanan dan Perlindungan Penyelenggaraan Telekomunikasi...	13

Lampiran III

Peraturan Menteri Perhubungan No KM 10 Tahun 2005 tentang Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	14
Bab I Ketentuan Umum	14
Bab II Sertifikasi.....	15

Lampiran IV

Surat Ijin Penelitian.....	16
----------------------------	----