



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
PROGRAM TARIF NGIRIT MALAM (HEMAT)
PADA PT. EXELCOMINDO PRATAMA Tbk.
(Studi Putusan Mahkamah Agung R.I. No.01.K/Per.Kons/2007)**

***LEGAL PROTECTION FOR CONSUMER OF THE NIGHT
ECONOMICAL TARIFF PROGRAM USER
AT PT. EXELCOMINDO PRATAMA Tbk.
(Verdict Study of Indonesian Supreme Court
No.01.K/Per.Kons/2007)***

**AWAN PRIATAMA
NIM 040710101151**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2009**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
PROGRAM TARIF NGIRIT MALAM (HEMAT)
PADA PT. EXELCOMINDO PRATAMA Tbk.
(Studi Putusan Mahkamah Agung R.I. No.01.K/Per.Kons/2007)**

***LEGAL PROTECTION FOR CONSUMER OF THE NIGHT
ECONOMICAL TARIFF PROGRAM USER
AT PT. EXELCOMINDO PRATAMA Tbk.
(Verdict Study of Indonesian Supreme Court
No.01.K/Per.Kons/2007)***

**AWAN PRIATAMA
NIM 040710101151**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2009**

MOTTO

*"Kesuksesan Tidak Terjadi Diluar Dugaan,
Kesuksesan Terjadi Melalui Cara Berpikir Kita"*

(Robert Schuller dalam Paul Hanna, 2001:73)*

* Paul Hanna, 2001, *You Can Do It "Anda Pasti Bisa!"*, Jakarta: Esensi.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai ungkapan rasa cinta kasihku yang tulus dan rasa terima kasihku kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ibu Sri Indah Sulistijarina dan Bapak Hadi Waluyo tercinta, yang selalu memberi kasih sayang, perhatian, kepercayaan, bimbingan, motivasi, doa yang tiada henti, dan semua pengorbanan yang tidak mampu penulis balas serta segala hal terindah yang tiada pernah dapat terucapkan dalam setiap perjalanan hidupku
2. Alma Materku Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah mendidikku
3. Bapak dan ibu guruku sejak Taman Kanak-Kanak sampai Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran
4. Bangsa dan Negara Indonesia.

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
PROGRAM TARIF NGIRIT MALAM (HEMAT)
PADA PT EXELCOMINDO PRATAMA Tbk.
(Studi Putusan Mahkamah Agung R.I. No.01.K/Per.Kons/2007)**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan program studi Ilmu Hukum (S1) dan
mendapatkan gelar Sarjana Hukum**

**AWAN PRIATAMA
040710101151**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS JEMBER
2009**

PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
PROGRAM TARIF NGIRIT MALAM (HEMAT)
PADA PT EXELCOMINDO PRATAMA Tbk.
(Studi Putusan Mahkamah Agung R.I. No.01.K/Per.Kons/2007)**

Oleh
AWAN PRIATAMA
040710101151

PEMBIMBING :

H. ARIE SUDJATNO, S.H.
NIP 194412141973021001

PEMBANTU PEMBIMBING :

EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.
NIP 196812302003122001

**BAGIAN HUKUM KEPERDATAAN
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS JEMBER
2009**

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :
**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
PROGRAM TARIF NGIRIT MALAM (HEMAT)
PADA PT EXELCOMINDO PRATAMA Tbk.
(Studi Putusan Mahkamah Agung R.I. No.01.K/Per.Kons/2007)**

Oleh

AWAN PRIATAMA
NIM. 040710101151

PEMBIMBING

PEMBANTU PEMBIMBING

H. ARIE SUDJATNO, S.H.
NIP 194412141973021001

EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.
NIP 196812302003122001

**Mengesahkan,
DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
DEKAN,**

Prof. Dr. M. ARIEF AMRULLAH, S.H., M.Hum.
NIP 196001011988021001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan panitia penguji :

Hari : SENIN
Tanggal : 14
Bulan : SEPTEMBER
Tahun : 2009

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember :

Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

MARDI HANDONO, S.H., M.H.
NIP. 196312011989021001

IKARINI DANI WIDIYANTI, S.H., M.H.
NIP. 197306271997022001

Anggota Penguji

1. **H. ARIE SUDJATNO, S.H.**
NIP. 194412141973021001 (.....)

2. **EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.**
NIP. 196812302003122001 (.....)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AWAN PRIATAMA

NIM : 040710101151

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA PROGRAM TARIF NGIRIT MALAM (HEMAT) PADA PT EXELCOMINDO PRATAMA Tbk (Studi Putusan Mahkamah Agung No.01K/Per.Kons/2007)”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 1 September 2009

Yang menyatakan,

AWAN PRIATAMA
040710101151

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT yang menguasai seluruh jiwa, penguasa alam semesta, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA PROGRAM TARIF NGIRIT MALAM (HEMAT) PADA PT EXELCOMINDO PRATAMA Tbk. (Studi Putusan Mahkamah Agung R.I. No.01.K/Per.Kons/2007) ”**. Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi dan memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, bantuan dan motivasi yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, beserta Pembantu Dekan I: Bapak Echwan Iriyanto, S.H, M.H., Pembantu Dekan II: Bapak Mardi Handono, S.H.,M.H., dan Pembantu Dekan III: Bapak H.Eddy Mulyono, S.H., Hum.;
2. Bapak H. Arie Sudjatno, S.H., Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan disela-sela kesibukan yang padat;
3. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum., Pembantu Pembimbing atas petunjuk, bimbingan, pengarahan kepada penulis;
4. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., Ketua Penguji Skripsi atas petunjuk dan pengarahan kepada penulis;
5. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H, M.H., Sekretaris Penguji Skripsi atas petunjuk dan pengarahan kepada penulis;
6. Bapak H. Supardi M.Pd., Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulis menuntut ilmu;
7. Semua dosen Fakultas Hukum Universitas Jember terima kasih atas didikan dan ilmunya;

8. Bapak dan Ibu, Bapak Hadi Waluyo, Ibu Sri Indah sulistijarina yang telah memberi kasih sayang, do'a, semangat, mendidik dan menyekolahkan penulis hingga kuliah;
9. Wahyu Pri Setyo Utarini yang selalu memberi kasih sayang dan semangat kepada penulis;
10. Teman-teman kuliah seangkatan dan seperjuangan, Agung, Sutowijoyo, Jerry, Siska, Imung, Vivin, Yundan, Panggayuh, Shinta, Putri Widha, Nida, Cahyono, farid, Murni, Ike Risma, Ari, Fuad atas bantuan dan semangatnya;
11. Teman-teman satu KKM di Kejaksaan Negeri Jember, Apendi, Pras, Imung, Ali, Andin, Nana, Fuad, Herman, Nunu, Rio, Reza, Nisa, Rani, Nia, Citra, dan Dameria terima kasih atas kebersamaan dan bantuannya;
12. ALSA Lc Unej dan teman-teman anggota ALSA yang selama ini telah memberikan pengalaman yang berharga bagi penulis dalam berorganisasi;
13. Teman-teman satu kosan di Jawa 4c No. 6a, Amik, Hendik, Agun, Dika, Jojo, Vicky, Siget, Hafid, Yosep, Yudi, Farid, jarwo, Sandi dan Mas Agus terima kasih atas kebersamaan dan bantuannya;
14. Semua kawan-kawan yang ada di kontrakan Brantas XXI, Ardi, Dedy, Nana, Edy, Pandu, Masru, Ayu, Iwan, Udin, Wulan, Yuni, Melisa, Fitri terima kasih atas kebersamaannya dan bantuannya;
15. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu, terima kasih atas semuanya.

Semoga segala amal baik yang telah mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penulis mendapat balasan dari ALLAH SWT. Akhir kata, tidak berlebihan kiranya pada kesempatan ini penulis selipkan suatu harapan mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak.

Jember, 1 September 2009

Penulis,

RINGKASAN

PT Exelcomindo Pratama Tbk. mengeluarkan promosi jasa layanan telekomunikasi yang berupa program hemat XL Bebas yang dinamakan Program Tarif Ngirit Malam. Berdasarkan fakta yang ada bahwa Program Tarif Ngirit Malam tidak sesuai dengan keterangan yang ada pada *flyer* (brosur). Perusahaan penyedia layanan telekomunikasi ini dinilai ingkar janji karena tarif ngirit malam ternyata tidak benar-benar irit, bahkan lebih mahal, dan sekaligus menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Upaya pemberdayaan konsumen sangat diperlukan diantaranya melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen dan dapat diterapkan secara efektif di masyarakat. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dalam melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Sehingga judul skripsi yang ingin penulis bahas adalah: **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA PROGRAM TARIF NGIRIT MALAM (HEMAT) PADA PT EXELCOMINDO PRATAMA Tbk. (Studi Putusan Mahkamah Agung R.I. No.01.K/Per.Kons/2007)”**.

Rumusan masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut, bagaimanakah pelaksanaan program tarif ngirit malam (hemat) pada PT. Exelcomindo Pratama Tbk., bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen pengguna program tarif ngirit malam (hemat), dan bagaimanakah pertanggungjawaban PT Exelcomindo Pratama Tbk. bagi konsumen yang dirugikan?. Tujuan penelitian ini terdapat tujuan umum dan tujuan khusus. Metode penelitian yang dipakai adalah yuridis normatif dengan pendekatan masalah menggunakan pendekatan undang-undang, konseptual dan studi kasus sedangkan bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer dan sekunder.

Berdasarkan pembahasan yang ada maka dapat diperoleh kesimpulan yaitu, Penyelenggaraan jasa program Tarif Ngirit Malam bagi pengguna XL

Bebas sudah sesuai dengan apa yang diatur dalam peraturan, berdasarkan visi dan misinya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan serta berkomitmen untuk tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku dibidang telekomunikasi khususnya Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 21 tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa telekomunikasi. Namun dalam melaksanakannya terdapat kelalaian yang dilakukan yaitu telah salah dalam mengumumkan promosi lewat brosur, kesalahan cetak tersebut telah mengakibatkan kerugian bagi konsumen dan melanggar hak-hak yang dimiliki konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Konsumen pengguna program tarif ngirit malam diberikan perlindungan secara hukum oleh XI berdasarkan Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. Dimana penyelesaian ganti rugi tersebut dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Konsumen juga dapat melindungi dirinya secara hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atas dasar kerugian yang didapat.

XL bertanggung jawab atas kerugian yang diderita pelanggannya berdasarkan Pasal 15 ayat (2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Pertanggungjawaban tersebut berupa pertanggungjawaban administratif, yaitu membayar ganti rugi dan membayar denda sesuai dengan keputusan Mahkamah Agung. PT Exelcomindo Pratama Tbk sebagai pelaku usaha yang tunduk pada hukum telah menjalankan kewajibannya sebagaimana mestinya.

Agar tidak terjadi kejadian yang sama saran yang ingin penulis berikan adalah dalam mengumumkan jasa layanan yang dipasarkan hendaknya yang benar, jelas dan dapat dimanfaatkan oleh konsumen dengan sebaik-baiknya sehingga konsumen tidak mengalami kerugian yang tidak diinginkan. Pelaku usaha juga harus segera memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan sesuai dengan tanggung jawabnya agar terjamin hak-hak konsumen.

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 UCAPAN TERIMA KASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
HALAMAN DAFTAR ISI	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
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	4
1.4 Metode Penelitian	4
1.4.1 Tipe Penelitian	4
1.4.2 Pendekatan Masalah	5
1.4.3 Sumber Bahan Hukum	5
1.4.4 Analisa Bahan Hukum	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Perlindungan Hukum	7
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	7
2.1.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Hukum	8
2.1.3 Macam-Macam Perlindungan Hukum	10

2.2 Konsumen	11
2.2.1 Pengertian Konsumen	11
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen	14
2.3 Program Tarif Ngirit Malam (Hemat)	17
2.3.1 Pengertian Program Tarif Ngirit Malam	17
2.3.2 Bentuk-Bentuk Program Tarif Ngirit Malam	18
2.3.3 Tujuan Program Tarif Ngirit Malam	18
2.4 PT. Exelcomindo Pratama Tbk.	19
2.4.1 Profil PT Exelcomindo Pratama Tbk.....	19
2.4.2 Tata Kelola Perusahaan PT Exelcomindo Pratama Tbk.....	20
2.4.3 Jenis-Jenis Produk PT Exelcomindo Pratama Tbk.	22
BAB 3 PEMBAHASAN	24
3.1 Pelaksanaan Program Tarif Ngirit Malam Pada PT. Exelcomindo Pratama Tbk.	24
3.2 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Program Tarif Ngirit Malam	34
3.3 Pertanggungjawaban PT. Exelcomindo Pratama Tbk. Bagi Konsumen Yang Dirugikan	42
BAB 4 PENUTUP	49
4.1 Kesimpulan	49
4.2 Saran	50
DAFTAR BACAAN	xvii
LAMPIRAN	xix

DAFTAR LAMPIRAN

- | No. | Judul |
|------------|--|
| 1 | Putusan Mahkamah Agung R.I. No.01.K/Per.Kons/2007 |
| 2 | Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi |
| 3 | Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi |