



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS JASA  
LAYANAN TELEKOMUNIKASI SELULER  
(GSM INDOSAT) DITINJAU DARI UNDANG-  
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

***PROTECTION OF CONSUMENT LAW ABOUT  
COMMUNICATION CELLULAR SERVICE  
(INDOSAT GSM) OF AGREEMENT  
BECOME A CUSTOMER  
REVIEWED IN TERMS  
OF LAW NUMBER 8, 1999  
ABOUT CONSUMENT  
PROTECTION***

**MIA RAHMAHDANI  
NIM. 060710101095**

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2011**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS JASA  
LAYANAN TELEKOMUNIKASI SELULER  
(GSM INDOSAT) DITINJAU DARI UNDANG-  
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

***PROTECTION OF CONSUMENT LAW ABOUT  
COMMUNICATION CELLULAR SERVICE  
(INDOSAT GSM) OF AGREEMENT  
BECOME A CUSTOMER  
REVIEWED IN TERMS  
OF LAW NUMBER 8, 1999  
ABOUT CONSUMENT  
PROTECTION***

**MIA RAHMAHDANI  
NIM. 060710101095**

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2011**

## **MOTTO**

**BILA ANDA MENCARI UANG, ANDA AKAN DIPAKSA  
MENGUPAYAKAN PELAYANAN YANG TERBAIK. TETAPI JIKA  
ANDA MENGUTAMAKAN PELAYANAN YANG BAIK, MAKA  
ANDALAH YANG AKAN DICARI UANG\***

---

**\*MARIO TEGUH**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Alm. Ayahanda Boeang dan Ibunda Soepijatun yang telah membesarkan dan membekali hidup penulis serta tiada hentinya mendo'akan dengan rasa kasih sayang, kebijaksanaan, dan kemanusiaan;
2. Alma Mater Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya banggakan;
3. Bapak dan Ibu Guru TK sampai dengan SMA serta Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran;

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS JASA  
LAYANAN TELEKOMUNIKASI SELULER  
(GSM INDOSAT) DITINJAU DARI UNDANG-  
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

*PROTECTION OF CONSUMENT LAW ABOUT  
COMMUNICATION CELLULAR SERVICE  
(INDOSAT GSM) OF AGREEMENT  
BECOME A CUSTOMER  
REVIEWED IN TERMS  
OF LAW NUMBER 8, 1999  
ABOUT CONSUMENT  
PROTECTION*

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum  
pada Fakultas Hukum Universitas Jember**

**MIA RAHMAHDANI  
NIM. 060710101095**

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2011**

**PERSETUJUAN  
SKRIPSI INI TELAH DI SETUJUI  
TANGGAL 14 JANUARI 2011**

**Oleh :**

**Pembimbing,**

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

**Pembantu Pembimbing,**

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

**PENGESAHAN**

**Skripsi dengan judul :**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS JASA  
LAYANAN TELEKOMUNIKASI SELULER (GSM INDOSAT)  
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**PROTECTION OF CONSUMENT LAW ABOUT  
COMMUNICATION CELLULAR SERVICE (INDOSAT GSM)  
OF AGREEMENT BECOME A CUSTOMER REVIEWED IN  
TERMS OF LAW NUMBER 8, 1999 ABOUT CONSUMENT  
PROTECTION**

**Oleh :**

**MIA RAHMAHDANI  
NIM 060710101095**

**Pembimbing,**

**Pembantu Pembimbing,**

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

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

Mengesahkan :  
Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia  
Universitas Jember  
Fakultas Hukum  
Dekan,

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

PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada:

hari : Jum'at

tanggal : 21

bulan : Januari

tahun : 2011

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

**SUGIJONO, S.H., M.H.**  
NIP. 195208111984031001

**Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.**  
NIP. 197202171998021

Anggota Penguji :

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

.....

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

.....



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : MIA RAHMAHDANI

NIM : 060710101095

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS JASA LAYANAN TELEKOMUNIKASI SELULER (GSM INDOSAT) DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”** 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.

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

Jember, 11 Januari 2011

Yang menyatakan,

MIA RAHMAHDANI  
NIM. 060710101095

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis diberi kesabaran, kemudahan, kekuatan serta hikmah yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS JASA LAYANAN TELEKOMUNIKASI SELULER (GSM INDOSAT) DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN ”** yang disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi ilmu hukum dan mencapai gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Keberadaan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., Pembimbing Skripsi dan Pembantu Dekan II, yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini;
2. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum., Pembantu Pembimbing Skripsi yang telah memberikan masukan, motivasi, maupun ilmu serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini;
3. Bapak Sugijono, S.H., M.H., Ketua Penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberi arahan dan bimbingan skripsi.
4. Bapak Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H., Sekretaris tim penguji skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H.,M.Hum., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak Echwan Iriyanto, S.H.,M.H., sebagai Pembantu Dekan I dan Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang selalu memberikan bimbingan, konsultasi dan masukan selama melaksanakan kuliah di Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak Eddy Mulyono., S.H.,M.Hum., Sebagai Pembantu Dekan III, Fakultas Hukum Universitas Jember.

8. Bapak Sunindar Widodo, S.Kom., sebagai Koordinator HR PT.Indosat yang telah memberikan informasi serta saran;
9. Seluruh Pegawai dan Karyawan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih atas segala bantuan dan kemudahan fasilitas yang diberikan;
10. Keluarga besarku, Mas Yuyud, Mbak Aan, Mas Yanto, Mbode Silvie, Mbak Yuni S.Sos., Vriska dan Jihan Ompong yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan dukungan materiil bagi penulis;
11. Septian Hari Wardoyo, atas kasih sayang, bantuan, dukungan dan do'a yang selalu menjadi semangat lebih buat penulis;
12. Teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum Universitas Jember Adi Setiyadi S.H, Onik, S.H, Anggi, S.H, Fenti S.H., Angga Marta S.H., Yuni S.H., Mita, In, Rully S.H, Anas, Risna S.H, Dina S.H, Hafid, Bayu S.H., Doni S.H., Yoshua S.H., dan teman-teman yang lain yang telah banyak memberikan bantuan dan masukan selama proses pengerjaan skripsi ini dan telah menjadi sahabat dan teman seperjuangan di bangku kuliah;
13. Teman-teman Wisma Melati, Diah S.E, Anna, Gembul, Ayun, Dwi, Liza, Iva, Lia yang tidak bisa sebutkan satu-persatu. Terima Kasih atas bantuan dan pertemanan selama ini;

Semoga do'a, bimbingan, dan semangat yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Karya tulis ini tidaklah akan pernah sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT semata. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif akan membantu Penulis dalam setiap langkah menuju arah perbaikan. Akhirnya, penulis mengharapkan karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis, dan pembaca.

Jember, 11 Januari 2011

Penulis

## **RINGKASAN**

Telekomunikasi seluler di Indonesia adalah sebuah substansi yang mencakup keseluruhan hal yang berhubungan perkembangan telekomunikasi seluler yang terjadi di Indonesia. Telekomunikasi seluler mulai dikenal sejak tahun 1984, menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara yang paling awal mengadopsi teknologi seluler versi komersil ([www.wikipedia.co.id](http://www.wikipedia.co.id) diakses pada tanggal 05 Mei 2010). Seiring berkembangnya jasa telekomunikasi seluler banyak perusahaan jasa telekomunikasi seperti Indosat yang menciptakan layanan-layanan menguntungkan bagi konsumennya. Layanan yang diberikan dalam bentuk jasa ini menimbulkan ketidakadilan bagi konsumen. Hak dan kewajiban konsumen sering tidak dihiraukan oleh penyelenggara jasa layanan telekomunikasi. Dalam pasal 4 dan 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan mengenai hak dan kewajiban konsumen. Penyelenggara jasa telekomunikasi seluler seharusnya memperhatikan kedua pasal tersebut agar konsumen terlindungi baik hak maupun kewajibannya.

Pemberian perlindungan konsumen kepada pengguna atau masyarakat luas wajib diberikan secara sungguh-sungguh dan tegas, tanpa melihat status masyarakat. Siapapun yang dirugikan wajib diberikan perlindungan, baik ganti rugi maupun sanksi-sanksi hukum lainnya. Pasal 15 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi mengatur mengenai perlindungan terhadap pengguna atau masyarakat luas, atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggaraan Telekomunikasi. Namun, ketentuan mengenai perlindungan itu masih bersifat bias atau kurang jelas, kesalahan dan atau kelalaian dalam bentuk yang mana dan akibat yang bagaimana yang dapat diajukan tuntutan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahasnya dalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul: “PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS JASA LAYANAN TELEKOMUNIKASI SELULER (GSM INDOSAT) DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”.

Rumusan permasalahan yaitu: Apakah hak dan kewajiban konsumen dalam jasa layanan telekomunikasi seluler (GSM Indosat), Apakah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan telekomunikasi seluler (GSM Indosat), apakah upaya penyelesaian sengketa antara Indosat dengan konsumen terhadap layanan jasa telekomunikasi seluler (GSM Indosat).

Tujuan penulisan skripsi ini terbagi menjadi 2 (dua), yaitu: tujuan umum dan tujuan khusus. Metode penelitian dalam skripsi ini adalah yuridis normatif (*legal research*). Pendekatan masalah yang dipakai adalah pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual. Skripsi ini menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum. Analisis bahan hukum berpangkal pada prinsip-prinsip dasar yang bersifat umum menuju pada prinsip yang bersifat khusus, menggunakan bentuk argumentasi.

Indosat yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi juga memberikan jaminan hak dan kewajiban kepada konsumennya yang tertuang di dalam ketentuan dan syarat berlangganan jasa telekomunikasi seluler IM3 dan pasca bayar Indosat. Namun konsumen masih juga merasa bahwa hak dan kewajibannya sebagai konsumen belum terpenuhi, misalnya mengenai haknya dalam menjadi pelanggan tidak tercantum dalam syarat dan ketentuan menjadi pelanggan. Pelanggan hanya diberi keterangan bahwa jika mengalami ketidaknyamanan pelayanan dapat menghubungi *contact center* yang ada. Penyelenggaraan jasa telekomunikasi seluler (GSM Indosat) berupaya untuk melakukan perlindungan hukum secara preventif. Perlindungan hukum preventif memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu putusan pemerintah mendapat bentuk yang tetap. Perlindungan hukum secara preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Dengan demikian, Indosat akan berupaya menyelesaikan masalah-masalah yang akan diajukan pelanggan kepada *Customer Service* dengan bentuk perlindungan hukum secara preventif. Berdasarkan ketentuan dan syarat berlangganan jasa telekomunikasi seluler Indosat (terdapat dalam lampiran) upaya penyelesaian sengketa antara pelanggan dengan Indosat atas jasa layanan telekomunikasi seluler (GSM Indosat) bisa dilakukan melalui jalur diluar Pengadilan terlebih dahulu. Jika dalam waktu yang telah ditentukan penyelesaian sengketa melalui jalur diluar Pengadilan tidak

ada keputusan, maka para pihak yang telah sepakat dapat menyelesaikannya melalui jalur Pengadilan. Dimana jika para pihak memilih penyelesaian sengketa melalui jalur Pengadilan, maka diselesaikan di Pengadilan Jakarta Pusat.

Saran dari penulis terkait permasalahan didalam skripsi adalah Hak dan kewajiban konsumen lebih diperhatikan oleh pihak Indosat guna mempertahankan jumlah konsumen terbanyak kedua di persaingan usaha telekomunikasi seluler di Indonesia. Terutama bagi pelanggan kartu prabayar IM3, yaitu dengan mencantumkan hak-hak dan kewajiban konsumen di dalam kemasan produk. Perlindungan hukum bagi konsumen atau pelanggan Indosat yang bersifat preventif masih banyak tidak diketahui oleh pelanggan. Dengan demikian Indosat diharapkan lebih terbuka bagi pelanggannya terhadap perlindungan hukum. Upaya penyelesaian sengketa bagi pelanggan Indosat tidak tertuang di dalam ketentuan syarat berlangganan kartu IM3, melainkan hanya di ketentuan syarat berlangganan pascabayar Indosat-Matrix. Sebaiknya ketentuan mengenai upaya penyelesaian sengketa turut dicantumkan dalam kartu Indosat lain baik pascabayar maupun prabayar.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PRASYARAT GELAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN PANITIA UJIAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>x</b>
<b>HALAMAN RINGKASAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI .....</b>	<b>xv</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penulisan .....	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. Bahan Hukum .....	5
1.4.4. Analisa Bahan Hukum .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Perlindungan Hukum.....	7

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum.....	7
2.1.2 Macam-Macam Perlindungan Hukum.....	8
2.1.3 Unsur-Unsur Perlindungan Hukum.....	8
2.2 Konsumen.....	10
2.2.1 Pengertian Konsumen.....	10
2.2.2 Hak-Hak dan Kewajiban Konsumen.....	11
2.3 Jasa Layanan.....	14
2.3.1 Pengertian Jasa dan Layanan.....	14
2.3.2 Kualitas Jasa.....	15
2.3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa.....	15
2.4 Telekomunikasi Seluler.....	16
2.4.1 Pengertian Telekomunikasi Seluler.....	16
2.4.2 Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi Seluler.....	17
<b>BAB 3 PEMBAHASAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Jasa Layanan Telekomunikasi Seluler (GSM Indosat) .....	21
3.2 Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Jasa Telekomunikasi Seluler (GSM Indosat).....	25
3.3 Upaya Penyelesaian Sengketa antara Indosat dengan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Telekomunikasi Seluler (GSM Indosat).....	28
<b>BAB 4. PENUTUP .....</b>	<b>31</b>
4.1 Kesimpulan.....	31
4.2 Saran .....	32

## DAFTAR BACAAN

## LAMPIRAN-LAMPIRAN



## DAFTAR LAMPIRAN

- | <b>No.</b> | <b>Judul</b>  |
|------------|---|
| 1.         | Surat Penelitian dari Fakultas Hukum Universitas Jember.                                  |
| 2.         | Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen                              |
| 3.         | Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi                                    |
| 4.         | Ketentuan dan syarat berlangganan jasa telekomunikasi seluler IM3 dan pasca bayar Indosat |
| 5.         | Surat Keterangan Selesai Penelitian dari PT. Indosat Tbk, Cab. Jember                     |