



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN OLEH KEPALA DIVRE V JATIM
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero)
AKIBAT TAGIHAN PEMAKAIAN
TELEPON FLEXI SISTEM INJECK
PASCA BAYAR**

**(Studi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor:
05/KPTS-BPSK/VIII/2005)**

***LAW PROTECTION OF THE CONSUMERS LOST BY THE MANAGER OF
DIVRE V EAST JAVA OF PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero)
CAUSED BY THE PREPAID SYSTEM OF
FLEXI TELEPHONE BILL***

***(The Legal Study of The Settlement Commiteet of Consumers Conflict
Number:05/KPTS-BPSK/VIII/2005)***

**BETANA KURNIAWAN
NIM. 040710101094**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2009**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN OLEH KEPALA DIVRE V JATIM
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero)
AKIBAT TAGIHAN PEMAKAIAN
TELEPON FLEXI SISTEM INJECK
PASCA BAYAR
(Studi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor:
05/KPTS-BPSK/VIII/2005)**

*LAW PROTECTION OF THE CONSUMERS LOST BY THE MANAGER OF
DIVRE V EAST JAVA OF PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero)
CAUSED BY THE PREPAID SYSTEM OF
FLEXI TELEPHONE BILL
(The Legal Study of The Settlement Commiteet of Consumers Conflict
Number:05/KPTS-BPSK/VIII/2005)*

**BETANA KURNIAWAN
NIM. 0407101094**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2009**

MOTTO

**BARANGSIAPA BERTAQWA KEPADA ALLAH DENGAN
SEBENAR-BENARNYA TAQWA, MAKA ALLAH AKAN
MEMBERIKAN JALAN KELUAR DARI SEGALA
KESULITAN HIDUP DAN MEMBERI RIZKI DARI JALAN
YANG TIDAK DISANGKA-SANGKA**

Q.S. At-Thalaq Ayat 2-3, diterjemahkan oleh Yayasan Penyelenggara
Penterjemahan Al-Quran, 2008

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

1. Alma Mater yang kubanggakan, Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Kedua orang tuaku tercinta, Ayah dan mamaku terimakasih atas segala kasih sayang, bimbingan, petunjuk dan doanya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Guru-guru, bapak dan ibu dosen yang telah membimbingku dalam menuntut ilmu.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN OLEH KEPALA DIVRE V JATIM
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero)
AKIBAT TAGIHAN PEMAKAIAN
TELEPON FLEXI SISTEM INJECK
PASCA BAYAR
(Studi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor:
05/KPTS-BPSK/VIII/2005)**

*LAW PROTECTION OF THE CONSUMERS LOST BY THE MANAGER OF
DIVRE V EAST JAVA OF PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero)
CAUSED BY THE PREPAID SYSTEM OF
FLEXI TELEPHONE BILL
(The Legal Study of The Settlement Commiteet of Consumers Conflict
Number:05/KPTS-BPSK/VIII/2005)*

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum pada
Fakultas Hukum Universitas Jember

**BETANA KURNIAWAN
NIM. 040710101094**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS JEMBER
JEMBER
2009**

PERSETUJUAN
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL
Selasa, 10 November 2009

Oleh:
Pembimbing,

H. ARIE SUDJATNO, S.H.
NIP. 194412141973021001

Pembantu Pembimbing,

ISWI HARIYANI, S.H., M.H.
NIP. 196212161988022001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH KEPALA DIVRE V JATIM PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) AKIBAT TAGIHAN PEMAKAIAN TELEPON FLEXI SISTEM INJECKPASCA BAYAR (Studi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor: 05/KPTS-BPSK/VIII/2005)

Oleh:

BETANA KURNIAWAN
NIM. 040710101094

Pembimbing,

Pembantu Pembimbing,

H. ARIE SUDJATNO, S.H.
NIP. 194412141973021001

ISWI HARIYANI, S.H., M.H.
NIP. 196212161988022001

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

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

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 10
Bulan : November
Tahun : 2009

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

Dr. DOMINIKUS RATO, S.H., M.Si.
NIP. 195701051986031002

NANANG SUPARTO, S.H.
NIP. 195711211984031001

Anggota Penguji :

1. H. ARIE SUDJATNO, S.H. :
NIP. 194412141973021001 .

2. ISWI HARIYANI, S.H., M.H. :
NIP. 196212161988022001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Betana Kurniawan

Nim : 040710101094

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul:

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH KEPALA DIVRE V JATIM PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Persero) AKIBAT TAGIHAN PEMAKAIAN TELEPON FLEXI SISTEM INJECKPASCA BAYAR (Studi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor: 05/KPTS-BPSK/VIII/2005)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun serta bukan hasil jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan demikian ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 November 2009

Yang menyatakan,

Betana Kurniawan
NIM: 040710101094

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini diajukan guna melengkapi tugas akhir dan untuk mencapai gelar Sarjana Hukum.

Skripsi ini berhasil diselesaikan berkat bimbingan, petunjuk, dan pengarahan dari pembimbing dan pembantu pembimbing, serta dari berbagai pihak yang dengan tulus ikhlas telah memberikan bantuan kepada Penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini, di sampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga dan memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak H. Arie Sudjatno, S.H., Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan, petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
2. Ibu Iswi Hariyani, S.H., M.H., Pembantu Pembimbing yang telah memberikan pula bimbingan, petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
3. Bapak Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si. Ketua Penguji yang telah memberikan masukan dan bantuan hingga skripsi ini selesai;
4. Bapak Nanang Suparto, S.H., Sekretaris Penguji yang telah pula memberikan masukan dan bantuan untuk skripsi ini;
5. Bapak Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., Pembantu Dekan I, Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., Pembantu Dekan II dan Bapak H. Eddy Mulyono, S.H., M.Hum., Pembantu Dekan III yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan;
6. Bapak Hardiman, S.H., Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak nasehat, saran, petunjuk dan dorongan semangat sejak semester awal perkuliahan;
7. Kedua orang tuaku yang sangat aku sayangi, Bapakku Ir. Soemarno, dan mamaku Sayekti Reni Widayati, S.Pd. atas segala perhatian, kasih sayang, dan terutama doanya buat aku, hingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini;
8. Seluruh karyawan/karyawati Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah banyak memberikan bantuan teknis akademis selama perkuliahan;

9. Mbakku dr. Alphani Kurniasari dan Masku Didit Hari Eko W, ST., terimakasih atas segala bantuan, terutama kirimannya, sehingga adikmu ini dapat bertahan dikota Jember;
10. Adikku Muhammad Hakim Kurniawan, terimakasih atas segala bantuan dan semangatnya buat aku;
11. Umbu Faisal Boimau, Yundan Setiawan, dan Cristian Taruli teman seperjuanganku, terimakasih atas dukungannya dan membuat aku selalu termotivasi untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-temanku sebagai “Pak Arie *Fans Club*” Agung dan Awan jangan pernah menyerah dan putus asa, terus berusaha, SEMANGAT.
13. Anak-anak kos Jl. Jawa 2c/2 (Jasmaner) dan Jl. Jawa 2d/2, Adrian Maraharlis, Dani Maraharlis, Angga, Reza, Cris, Asep Sinclair, Eza, Faiz maniz, Dhanang, Ecko, Mbak Tatik, Eva, Ayu terimakasih sudah buat kosan kita rame setiap hari;
14. Seluruh anak-anak angkatan 2004, atas pertemanan sejak awal perkuliahan hingga selesainya skripsi ini. Selalu sukses juga untuk kalian semuanya;
15. Serta pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan sumbangan positif terhadap penyusunan skripsi ini.

Semoga Rahmat, Taufik dan Hidayah dari Allah SWT selalu tercurahkan kepada Kita semua. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pihak yang membacanya. Amin.

Jember, 10 November 2009

Penulis

RINGKASAN

Pemenuhan kebutuhan akan jasa telekomunikasi dalam kehidupan sehari-hari dirasakan sangatlah penting. Hal ini dikarenakan segala macam aktifitas kehidupan tidak luput dari penggunaan telekomunikasi terutama telepon. PT. Telkom merupakan salah satu penyelenggara telekomunikasi di Indonesia dan melayani sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pertelekomunikasian. Adanya kemajuan teknologi yang semakin pesat merupakan tanda bahwa tantangan pembangunan di sektor telekomunikasi bertambah besar, diantaranya adalah adanya perbuatan orang-orang yang tidak bertanggung jawab yang dapat merugikan pelanggan PT. Telkom dengan cara menggandakan nomor telepon flexi sistem *inject* pasca bayar milik pelanggan tersebut tanpa sepengetahuan pihak PT. Telkom ataupun pelanggan, sehingga dalam tagihan rekening telepon pelanggan terjadi pembengkakan tagihan. Untuk itu PT. Telkom bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi berupa pembatalan pembengkakan rekening konsumen yang semula Rp 3.284.850 menjadi Rp. 125.502 dan PT. Telkom juga telah memenuhi permintaan konsumen telepon flexi nomor: 031-703 19991 migrasi dari sistem *inject* menjadi sistem *ruim*.

Berkaitan dengan fenomena diatas maka permasalahan yang diambil dalam penyusunan skripsi ini adalah apakah Putusan BPSK Nomor: 05/KPTS-BPSK/VIII/2005 telah dapat memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian yang diderita konsumen akibat tagihan pemakaian telepon flexi sistem *inject* pasca bayar, bentuk tanggung jawab PT. Telkom DIVRE V Jatim atas kerugian konsumen akibat tagihan pemakaian telepon flexi sistem *inject* pasca bayar, dan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen atas kerugian yang diderita konsumen akibat tagihan pemakaian telepon flexi sistem *inject* pasca bayar.

Metode penulisan yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah tipe penelitian secara yuridis normatif, yakni penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan undang-undang (*statute approach*) dilakukan

dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dilakukan dengan beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Pendekatan kasus (*case approach*), dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan peradilan. Sumber bahan hukum diperoleh dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, kemudian bahan hukum tersebut dianalisa dengan cara menelaah peraturan perundang-undangan yang ada dan menganalisisnya guna untuk menarik kesimpulan yang berpangkal tolak pada peraturan perundang-undangan, selanjutnya mengambil kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif.

Putusan majelis BPSK Nomor: 05/KPTS-BPSK/VIII/2005 didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan putusan majelis BPSK. Apabila dalam kasus ini pelaku usaha yaitu PT. Telkom terbukti melakukan wanprestasi atas kesepakatan bersama dari hasil musyawarah penyelesaian sengketa secara mediasi antara pelaku usaha dengan konsumen, maka konsumen dapat melakukan gugatan ke pengadilan negeri, dalam hal ini konsumen mempunyai bukti bahwa pelaku usaha telah melakukan wanprestasi, yaitu dengan melampirkan Putusan BPSK Nomor: 05/KPTS-BPSK/VIII/2005.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam putusan BPSK Nomor: 05/KPTS-BPSK/VIII/2005 yaitu apabila dalam kasus ini pelaku usaha yaitu PT. Telkom melakukan wanprestasi terhadap atas kesepakatan bersama dari hasil musyawarah, maka konsumen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri dengan melampirkan Putusan BPSK. Tanggung jawab PT. Telkom atas kerugian yang diderita konsumen, yaitu PT. Telkom memenuhi sebagian tuntutan konsumen antara lain PT. Telkom bertanggung jawab atas pembengkakan tagihan rekening bulan Juni 2005 (pemakaian bulan Mei 2005) yang semula Rp 3.284.850 menjadi Rp 125.502, dan PT. Telkom juga memenuhi permintaan konsumen migrasi dari sistem *injeck* menjadi sistem *ruim*. Upaya hukum yang dilakukan

atas kerugian yang diderita akibat tagihan pemakaian telepon flexi sistem *inject* pasca bayar adalah dapat dilakukan dengan jalan damai melalui BPSK.

Sebagai kepanjangan tangan pemerintah, PT. Telkom selayaknya mencerminkan tekad pemerintah membangun pemerintahan yang baik, sehingga dapat mendorong memperoleh pendapatan sekaligus memajukan kehidupan masyarakat, pihak PT. Telkom hendaknya lebih memperhatikan hak konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen dalam mengkonsumsi barang dan jasa, dan apabila masyarakat tidak nyaman bisa menuntut ganti rugi kepada PT. Telkom. Hendaknya konsumen/masyarakat berpartisipasi untuk tepat waktu dalam pembayaran rekening dan juga bagi pemerintah hendaknya membuat kebijakan untuk memperluas jangkauan pelayanan jasa telekomunikasi hingga mampu menjangkau semua lapisan masyarakat

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
HALAMAN DAFTAR ISI	xv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Metode Penelitian.....	6
1.4.1 Tipe Penelitian.....	6
1.4.2 Pendekatan Masalah	7
1.4.3 Sumber Bahan Hukum.....	8
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer.....	8
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder.....	8
1.4.4 Analisis Bahan Hukum	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Perlindungan Hukum Konsumen	10
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen	10

2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen.....	10
2.1.3 Asas Perlindungan Hukum Konsumen	11
2.2 Konsumen	12
2.2.1 Pengertian Konsumen	12
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen	13
2.3 Pelaku Usaha.....	15
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	15
2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	16
2.4 Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	18
2.4.1 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	18
2.4.2 Macam-macam Penyelesaian Sengketa Konsumen	19
2.4.2.1 Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan... 19	
2.4.2.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Pengadilan.....	22
2.4.3 Ganti Kerugian Konsumen.....	24
2.4.4 Pengertian Perseroan Terbatas (Tbk).....	27
BAB 3 PEMBAHASAN.....	29
3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Putusan BPSK Nomor: 05/KPTS-BPSK/VIII/2005.....	29
3.2 Bentuk Tanggung Jawab Kepala Telkom Divre V Jatim Atas Adanya Kerugian Konsumen Akibat Tagihan Pemakaian Telepon Flexi Sistem Injeck Pasca Bayar.....	33
3.3 Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Atas Kerugian Yang Diderita Akibat Tagihan Pemakaian Telepon Flexi Sistem Injeck Pasca Bayar.....	37
BAB 4 PENUTUP	42
4.1 Kesimpulan.....	42
4.2 Saran.....	43
DAFTAR BACAAN	
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 :Laporan Keberatan Konsumen Kepada Kepala DIVRE V
Jatim PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.
- Lampiran 2 : Blangko Pengaduan Konsumen
- Lampiran 3 : Panggilan Klarifikasi
- Lampiran 4 : Surat Kuasa PT. Telkom
- Lampiran 5 : Panggilan Sidang
- Lampiran 6 : Penundaan Sidang
- Lampiran 7 : Berita Acara Penyelesaian Sengketa
- Lampiran 8 : Putusan BPSK
- Lampiran 9 : Akta Perdamaian
- Lampiran 10 : Tagihan Rekening Telepon Konsumen
- Lampiran 11 : Beberapa Pasal Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Lampiran 12 : Beberapa Pasal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen.
- Lampiran 13 : Beberapa Pasal Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007
Tentang Perseroan Terbatas.
- Lampiran 14 : Beberapa Pasal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1995
Tentang Pasar Modal.
- Lampiran 15 : Beberapa Pasal Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999
Tentang Telekomunikasi.
- Lampiran 16 : Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan
(Kepmenperindag) Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang
Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian
Sengketa Konsumen.