



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
JASA TELEPON SELULER AKIBAT HILANGNYA PULSA
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS
CELLULAR TELEPHONE SERVICE
RESULTING FROM LOSS OF PULSE
REVIEWED FROM ACT
NUMBER 8 OF 1999*

**MAYA PAWITRA
NIM. 070710101028**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

**FAKULTAS HUKUM
2012**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
JASA TELEPON SELULER AKIBAT HILANGNYA PULSA
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS
CELLULAR TELEPHONE SERVICE
RESULTING FROM LOSS OF PULSE
REVIEWED FROM ACT
NUMBER 8 OF 1999*

**MAYA PAWITRA
NIM. 070710101028**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2012

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”¹

¹ Mario Teguh.

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan skripsi ini untuk orang-orang terdekat dan terkasih yang selalu mendukungku:

1. Ayahanda, Yavan Suharno, Ibuku Hastuti, yang telah memberikan kasih sayang, doa, motivasi, serta dukungan yang tiada hentinya;
2. Alma Mater Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya banggakan;
3. Kakak ku tersayang, Budiarti, Kak Andung terimakasih atas motivasi, dukungan, doa, bantuan, dan kebersamaan yang telah kita lewati;
4. Adekku Alan Raditya, Adekku Raras dan Veyvhe yang telah memberi semangat untuk terus maju;
5. Dosen-dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan ilmu serta bimbingan kepada Penulis dengan penuh kesabaran.

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
JASA TELEPON SELULER AKIBAT HILANGNYA PULSA
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

***LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS
CELLULAR TELEPHONE SERVICE
RESULTING FROM LOSS OF
PULSE REVIEWED
FROM ACT NUMBER
8 OF 1999***

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam
Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember

**MAYA PAWITRA
NIM. 070710101028**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2012

PERSETUJUAN
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 16 Desember 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 BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA
TELEPON SELULER AKIBAT HILANGNYA PULSA MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**

**LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS RESULTING FROM LOSS OF
CELLULAR TELEPHONE SERVICE PULSES REVIEWED FROM ACT
NUMBER 8 OF 1999**

Oleh

MAYA PAWITRA

NIM. 070710101028

Pembimbing,

Pembantu Pembimbing,

MARDI HANDONO, S.H., M.H.

EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum

NIP: 196312011989021001

NIP.196812302003122001

**MENGESAHKAN,
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 : Senin

Tanggal : 27

Bulan : Februari

Tahun : 2012

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember.

Panitia Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

Dr.Fendi Setyawan,S.H.,M.H
NIP: 197202171998021001

Ikarini Dani W,S.H.,M.H.
NIP:197306271997022001

Anggota Penguji,

Tanda Tangan,

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

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

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : MAYA PAWITRA

NIM : 070710101028

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul : **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA TELEPON SELULER AKIBAT HILANGNYA PULSA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab 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 ini tidak benar.

Jember, 7 Januari 2012

MATERAI

MAYAPAWITRA
NIM. 070710101028

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala rahmat, nikmat, berkat dan tuntunan_Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan Program studi Ilmu Hukum dan memperoleh gelar Sarjana Hukum. Skripsi ini dapat diselesaikan hasil kerja keras, ketekunan, dan ketelitian, serta dorongan semangat dan bantuan dari semua pihak baik secara materiil maupun secara moril sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA TELEPON SELULER AKIBAT HILANGNYA PULSA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 ”**

Penulis menyadari bahwa banyak sekali hambatan, tantangan dan kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Tanpa bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., selaku Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan waktu untuk mendidik, memberikan ilmu, nasehat, pengalaman, pengarahan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
2. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum. selaku Pembantu Pembimbing Skripsi atas sumbangan pemikiran dan ketelitian serta kesabaran dalam mengarahkan, memberikan ilmu dan nasehat serta mendampingi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini;
3. Bapak Dr.Fendi Setyawan, S.H. M.H, selaku Ketua Panitia Penguji skripsi atas kesediannya menjadi Ketua Dosen Penguji dan untuk ilmu yang telah diberikan;

4. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H., selaku Sekretaris Panitia Penguji skripsi atas kesediannya menjadi dosen penguji dan untuk ilmu yang telah diberikan;
5. Bapak Prof. Dr. Arief Amrullah, S.H., M.Si., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan I, atas dukungan dan pelayanan yang diberikan kepada Penulis;
7. Bapak Edi Mulyono, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember atas dukungan dan pelayanan yang diberikan kepada Penulis;
8. Bapak Sugijono, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember atas fasilitas yang diberikan kepada Penulis;
9. Bapak Nanang Suparto, S.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis. Terimakasih atas bimbingan yang diberikan selama berada di Fakultas Hukum UNEJ.
10. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember atas ilmu pengetahuan dan pengalaman yang telah engkau berikan;
11. Seluruh Pegawai di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember, atas segala bantuan dan kemudahan fasilitas yang diberikan; .
12. Ibu Apriliawati Marini selaku pihak Marketing Indosat dan seluruh pegawai Indosat yang telah bersedia dan membantu kelancaran skripsi saya. Terima Kasih saya ucapkan yang sedalam-dalamnya atas kerja samanya.
13. Teman-teman kosan Nias 6 : Mbak Dona, Mbak Ais, Ika, Ikra, Mbak April, Melanie dll. Terimakasih atas motivasi kalian.
14. Sahabat-sahabatku tercinta di Fakultas Hukum Universitas Jember : Riski, Vira, Atik, Yoan, Mita, Hairul, Rizal, Salwa, Yudi, Firman, Febri, Wahyu, Dona, Fina, Riska, Ewix, Reny, Gilang, Yuni, Dea dan segenap civitas Fakultas Hukum Universitas Jember.
15. Sahabat-sahabatku diluar kota sana tak lupa Adekku Fattah, Mas Nano, Adit, Mas Eric, Yuda Sanjaya, Lee, Sigit, Hamzah makasih banyak atas suportnya

16. Semua pihak-pihak yang telah membantu dan berjasa dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua bimbingan, pengarahan, nasehat, bantuan, semangat, dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan. Akhir kata, besar harapan penulis, semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Jember, 7 Januari 2012

Penulis

RINGKASAN

Penulisan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA TELEPON SELULER AKIBAT HILANGNYA PULSA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 ”**, ini ditulis dengan latar belakang bahwa banyaknya kasus yang merugikan konsumen khususnya konsumen pengguna jasa telpon seluler di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan suatu kehilangan pulsa tetapi konsumen tidak merasa mengikuti program yang ditawarkan oleh operator yang menyebabkan konsumen dirugikan. Selain itu adanya perjanjian baku yang tidak informatif dan tidak dapat ditawar-tawar lagi semakin membuat konsumen berada di pihak yang lemah. Hal ini juga diperparah dengan kurangnya kesadaran konsumen untuk menuntut hak-haknya yang dirugikan kepada penyelenggara telekomunikasi. Oleh karena itu perlindungan hukum yang memadai kepada konsumen pengguna jasa telpon seluler di Indonesia ini sangat dibutuhkan.

Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah apa bentuk perlindungan hukum konsumen pengguna jasa telepon seluler yang mengalami kerugian akibat hilangnya pulsa, apakah tanggung jawab bagi operator seluler atas hilangnya pulsa konsumen pengguna jasa telepon seluler dan apa upaya penyelesaian bila terjadi sengketa antara konsumen pengguna jasa telpon dengan operator seluler akibat hilangnya pulsa. Tujuan khusus penulisan skripsi ini adalah untuk memahami bentuk perlindungan hukum konsumen pengguna jasa telpon seluler terhadap kerugian konsumen, tanggung jawab bagi operator seluler atas hilangnya pulsa dan untuk memberikan solusi terkait upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika mengalami sengketa akibat kerugian pengguna telpon seluler.

Tipe penelitian adalah yuridis normatif yaitu suatu pendekatan berdasarkan aturan-aturan hukum yang berlaku dan kenyataan yang ada dalam masyarakat mengenai sesuatu yang diteliti. Pendekatan masalah menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sumber bahan

hukumnya yaitu bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Analisis bahan hukum digunakan metode deskriptif kualitatif serta disimpulkan dengan metode deduktif.

Pembahasan yang dibahas dalam skripsi ini adalah bentuk perlindungan hukum konsumen pengguna jasa telpon seluler yang mengalami kerugian adalah Sesuai dengan Permenkominfo No 01/P/M.KOMINFO/01/2009 Pasal 2 ayat (2): 'izin sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berupa pendaftaran penyelenggara jasa premium kepada BRTI. Tanggung jawab pengguna jasa telpon seluler akibat hilangnya pulsa adalah operator seluler akan melakukan penggantian pulsa kepada pelanggan apabila terbukti kesalahannya dari operator, apa upaya penyelesaian bila terjadi sengketa antara konsumen pengguna jasa telpon dengan operator seluler akibat hilangnya pulsa adalah Apabila terbukti bersalah mencabut izin. Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 adalah menyelesaikannya melalui BPSK atau melalui Pengadilan umum setempat kemudian jika tidak puas mengajukan banding atau kasasi.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa telpon seluler yang mengalami kerugian akibat hilangnya pulsa adalah baik operator maupun content provider harus melakukan izin berupa pendaftaran penyelenggara jasa premium kepada BRTI. Tanggung Jawab pengguna jasa telpon seluler akibat hilangnya pulsa adalah Pengembalian pulsa dengan nominal tertentu apabila kesalahan dari pihak operator. Upaya hukum dalam menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan atau menyelesaikan sengketa konsumen melalui pengadilan. Tetapi jika dapat dilakukan secara musyawarah mufakat terlebih dahulu.

Saran yang dapat disumbangkan adalah dengan seharusnya perlu dilakukan suatu evaluasi terhadap semua peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan pengguna jasa telekomunikasi terutama Memperketat pengawasan terhadap sistem dalam telekomunikasi agar tidak terjadi kembali kasus hilangnya pulsa konsumen..Jika terjadi sengketa sebaiknya tidak mempersulit konsumen terutama dalam hal waktu karena masyarakat tidak hanya menunggu penegak hukum saja untuk bersikap adil terhadap hal hilangnya pulsa.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN SAMPUL SKRIPSI	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xiii
HALAMAN DAFTAR ISI	xv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Tipe Penelitian	6
1.5 Pendekatan Masalah	7
1.6 Sumber Bahan Hukum	8
1.7 Analisa Bahan Hukum	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Perlindungan Hukum	10
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	10
2.1.2 Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen	11

2.1.3 Aspek Perlindungan Hukum Konsumen.....	14
2.2 Perlindungan Konsumen	14
2.2.1 Konsumen.....	14
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen	15
2.3 Pelaku Usaha	18
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha	18
2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	19
2.3.3 Larangan Bagi Pelaku Usaha	20
2.3.4 Hubungan Hukum Para Pihak.....	22
2.4 Telekomunikasi Seluler.....	23
2.4.1 Pengertian Telekomunikasi Seluler.....	23
2.4.2 Penyelenggaraan Telekomunikasi Seluler.....	24
2.4.3 Hak dan Kewajiban Penyelenggara Telekomunikasi Seluler.....	25
2.4.4 Badan Regulator Telekomunikasi Indonesia.....	26
 BAB 111 PEMBAHASAN	
3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Telpon Seluler Yang Mengalami Kerugian Akibat Hilangnya Pulsa.....	28
3.2 Akibat Hukum Bagi Operator Seluler Atas Hilangnya Pulsa Konsumen Pengguna Jasa Telpon Seluler.....	38
3.3 Upaya Hukum Penyelesaian Bila Terjadi Sengketa Pengguna Jasa Dengan Operator Seluler	45
 BAB 1V PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	54
4.2 Saran	55
 DAFTAR BACAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi
3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Penyelenggaraan Jasa Pesan Premium dan Pengiriman Jasa Pesan Singkat (Short Mesangging Service/SMS) Ke Banyak Tujuan (Broadcast)
4. Surat Permohonan Ijin Penelitian Indosat
5. Surat Keterangan Penelitian Indosat
6. Surat Permohonan Ijin Penelitian Telkomsel
7. Surat Keterangan Penelitian Telkomsel
8. Hasil Keputusan BRTI