

**PENULISAN HUKUM / SKRIPSI**  
**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN PT TELKOM**  
**DALAM PERJANJIAN BAKU**



**Disusun oleh :**

**FALISKA ROSITA**

NPM : 07 05 09576  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi Bisnis

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**Fakultas Hukum**

**2011**

**PENULISAN HUKUM / SKRIPSI**  
**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN PT TELKOM**  
**DALAM PERJANJIAN BAKU**



**Disusun oleh :**

**FALISKA ROSITA**

NPM : 07 05 09576  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi Bisnis

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**Fakultas Hukum**

**2011**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN PT TELKOM  
DALAM PERJANJIAN BAKU**

Diajukan oleh :

**FALISKA ROSITA**

NPM : 07 05 09576  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi Bisnis

Telah disetujui

Oleh Dosen Pembimbing Pada tanggal 16 September 2011

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, SH. M.Hum**

## HALAMAN PENGESAHAN

Penulisan Hukum / Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan tim penguji ujian  
Penulisan Hukum / Skripsi Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

dalam sidang akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 16 September 2011

Tempat : Ruang Sidang Lantai I

Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jl. Mrican Baru No. 28 Yogyakarta

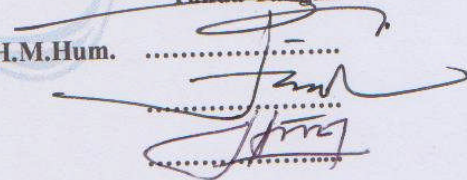
Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, SH.M.Hum.

Sekretaris : J. Widiyantoro, SH.MH.

Anggota : FX. Subardana, SH.

Tanda Tangan



Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, SH. M.Hum

# *MOTTO*



## *PERSEMBAHAN*

*Penulisan Hukum / Skripsi ini Saya persembahkan kepada:*

*Bapa di surga dan Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai saya.*

*Bunda Maria, Bunda segala bangsa.*

*Papa dan Mama saya.*

*Seluruh anggota keluarga tercinta.*

*Universitas Atma Jaya Yogyakarta.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan judul: PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN PT TELKOM DALAM PERJANJIAN BAKU sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta tepat pada waktunya.

Penulisan hukum ini banyak mendapatkan uluran tangan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapa di Surga yang selalu mendengarkan doa-doa saya melalui perantaraan PuteraNya Tuhan Yesus Kristus.
2. Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, SH. M. Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan Dosen Pembimbing Penulisan Hukum yang telah memberikan ide, saran, kritik yang membangun serta kesabaran sehingga Penulis dapat menyelesaikan Penulisan Hukum ini dengan baik.
3. Dosen Pembimbing Akademik Y. Hartono, SH.M.Hum

4. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Seluruh Staff Administrasi, Staff Pengajaran, Staff Perpustakaan, Staff Laboratorium, karyawan dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Mama dan Papa yang selalu memberi kasih dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan Penulisan Hukum ini.
7. Kakak dan Adik yang selalu memberi motivasi kepada penulis, Stefanus Sendi, Kak Angel, Gaby.
8. Orang tersayang yang selalu menemani hari-hari penulis serta memberi motivasi dan dorongan kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan Penulisan Hukum ini, Eko Pramono Raharjo.
9. Teman-teman di Kampus, Desy, Corry, Lani, Vena, yang selalu memberikan dukungan, semangat serta doa bagi Penulis.
10. Semua pihak yang telah terlibat dalam penulisan hukum ini yang tak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulisan hukum ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu Penulis mengharapkan adanya masukan, kritik dan saran yang sifatnya membangun sebagai bahan bagi perbaikan dan penyempurnaan. Akhirnya ucapan terima

kasih yang tulus ini penulis akhiri dengan doa dan harapan agar penulisan hukum ini dapat bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Hukum Ekonomi Bisnis dan berguna bagi semua pihak.

Yogyakarta, 16 September 2011

Penulis,

Faliska Rosita



## **ABSTRACT**

The Consumer Protection Act, No. 8 year 1999, at article 18 and paragraph (1), there is determined that the business entrepreneurs, in offering goods and/or services which are intended for trading, are prohibited to make or state standard clause in any document and/or agreements. This research is intended to find out, to learn, to understand, and to peel it if there is a legal protection for customers of PT. Telkom Tbk as mentioned in the contract of Telkom-phone's subscribed telecommunication connection between PT Telkom Tbk and its customers in terms of the Consumer Protection Act. The researcher interested in studying in the form of bachelor thesis with the title of Legal Protection for Customers of PT. Telkom Tbk in Standard Agreement. The research was conducted using a normative juridical legal research. The source of data which is used in this research is secondary data. The sources of literature data are obtained from primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials. The used analytical methods are qualitative analysis. The conclusion is drawn through the process of inductive thinking. The research results show that the customers of PT. Telkom Tbk have not received legal protection because not all of the contents of the agreement as mentioned in the clauses of the contract of Telkom-phone's subscribed telecommunication connection between PT. Telkom Tbk and its customers provide a guarantee for the need of customers. The suggestions of research results that the content clauses of standard agreement in the contract of Telkom-phone subscribed telecommunications connection between the PT. Telkom Tbk and its customers are not only beneficial to one party alone but can be beneficial to both parties so that the position of the parties can be balanced, there is by making the contents of the contract of Telkom-phone subscribed telecommunication connection between PT Telkom Tbk and its customers more accurate and carefully returned.

Key words: legal protection, the customer, raw deal, Telkom-phone

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| HALAMAN SAMPUL                                 |     |
| HALAMAN JUDUL.....                             | i   |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                       | ii  |
| HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....            | iii |
| HALAMAN MOTTO.....                             | iv  |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....                       | v   |
| KATA PENGANTAR.....                            | vi  |
| ABSTRACT.....                                  | ix  |
| DAFTAR ISI.....                                | x   |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....                 | xii |
| BAB I : PENDAHULUAN                            |     |
| A. Latar Belakang Masalah.....                 | 1   |
| B. Rumusan Masalah.....                        | 7   |
| C. Tujuan Penelitian.....                      | 8   |
| D. Manfaat Penelitian.....                     | 8   |
| E. Keaslian Penelitian.....                    | 9   |
| F. Metode Penelitian                           |     |
| 1. Jenis Penelitian.....                       | 10  |
| 2. Sumber Data.....                            | 10  |
| 3. Metode Pengumpula Data.....                 | 10  |
| 4. Metode Analisis.....                        | 11  |
| 5. Proses Berpikir atau Prosedur Bernalar..... | 11  |

|   |    |
|---|----|
| G. Sistematika Isi.....   | 12 |
| <br>  |    |
| BAB II : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN  |    |
| A. Tinjauan Terhadap Perlindungan Pelanggan   |    |
| 1. Pengertian Pelanggan.....  | 13 |
| 2. Hak dan Kewajiban Pelanggan.....   | 16 |
| 2.1. Hak Pelanggan.....   | 16 |
| 2.2. Kewajiban Pelanggan.....   | 19 |
| 3. Pengertian Pelaku Usaha.....   | 20 |
| 4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....  | 23 |
| 4.1. Hak Pelaku Usaha.....  | 23 |
| 4.2. Kewajiban Pelaku Usaha.....  | 25 |
| 5. Pengertian Perlindungan Konsumen.....  | 28 |
| 6. Tujuan Perlindungan Konsumen.....  | 29 |
| B. Tinjauan Umum Terhadap PT Telkom.....  | 32 |
| 1. Sejarah PT Telkom.....   | 32 |
| 2. Visi dan Misi PT Telkom.....   | 34 |
| 2.1. Visi PT Telkom.....  | 34 |
| 2.2. Misi PT Telkom.....  | 35 |
| C. Tinjauan Umum Terhadap Perjanjian Baku.....  | 36 |
| D. Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan PT Telkom Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen..... | 42 |
| <br>  |    |
| BAB III : PENUTUP   |    |
| A. Kesimpulan.....  | 46 |
| B. Saran.....   | 46 |
| <br>  |    |
| DAFTAR PUSTAKA.....   | 48 |
| <br>  |    |
| LAMPIRAN  |    |

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Penulisan Hukum / Skripsi ini merupakan hasil karya penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika Penulisan Hukum / Skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 16 September 2011

Yang menyatakan,

Faliska Rosita