

SKRIPSI

TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA TELEKOMUNIKASI ATAS KETIDAKPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU TELEPON SELULER PRABAYAR DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



Diajukan oleh:

LIVIA BENITA

NPM : 07 05 09620

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

**UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS HUKUM
2014**

SKRIPSI

TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA TELEKOMUNIKASI ATAS KETIDAKPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU TELEPON SELULER PRABAYAR DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



Diajukan oleh:

LIVIA BENITA

NPM : 070509620

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

**UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS HUKUM
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN

TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA TELEKOMUNIKASI ATAS KETIDAKPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU TELEPON SELULER PRABAYAR DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



Diajukan oleh:

LIVIA BENITA

NPM : 070509620

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendadaran

Pada tanggal 29 April 2014

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be "J. Widiyantoro", is written over a light purple rectangular stamp. The signature is fluid and cursive.

J. Widiyantoro, S.H., M.H.

HALAMAN PENGESAHAN

TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA TELEKOMUNIKASI ATAS KETIDAKPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU TELEPON SELULER PRABAYAR DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada:

Hari : Senin
Tanggal : 12 Mei 2014
Tempat : Ruang Dosen Lantai 2 Fakultas Hukum

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Y. Sari Murti W, S.H., M. HUM.

Sekretaris : J. Widiyantoro, S.H., M.H.

Anggota : Fx. Suhardana, S.H., M.H.

Tanda Tangan

.....
.....
.....

Mengesahkan

Dekan,



Dr. G. Sri Nurhartanto, S.H., LL.M.

HALAMAN MOTTO

*Tetapi carilah dahulu Kerajaan Allah dan
kebenaranNya, maka semuanya itu akan ditambahkan
kepadamu.*

Matius 6:33

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini Ku persembahkan :

- Tuhan Yesus Kristus atas berkat-NYA
yang luar biasa
- (Alm) Papa Afen
- Mama Wellyanti
- Ko Gun & Cie Evi
- Ko Agus & Vivi
- Keegan & Kent

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah dan karunia-NYA yang tak terhingga kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: "Tanggung Jawab Penyedia Jasa Telekomunikasi Atas Ketidakpuasan Konsumen Pengguna Kartu Telepon Seluler Prabayar Di Daerah Istimewa Yogyakarta".

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk moril maupun dalam bentuk materiil. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. G. Sri Nurhartanto, S.H., LL.M. selaku Dekan Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak J. Widiyantoro, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyusun serta mengoreksi skripsi ini.
3. Ibu Dr. Y. Sari Murti W, S.H., M. HUM. selaku ketua Tim Penguji yang telah memberikan koreksi skripsi ini.
4. Bapak Fx. Suhardana, S.H., M.H. selaku anggota Tim Penguji yang telah memberikan koreksi skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membekali ilmu kepada penulis.

6. Semua responden penelitian yang telah bersedia diwawancari dan memberikan data-data yang dibutuhkan.
7. Teman-teman di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta terima kasih atas persahabatan kita dari awal kuliah hingga lulus.
8. Teman-teman gereja di GBI Keluarga Allah Yogyakarta khususnya team Tambourine yang selalu menyenangkan di setiap kesempatan.
9. Teman-teman yang lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terima kasih atas semua bantuannya.
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan dan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara semua.

Penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 26 Mei 2014

Hormat saya,

Penulis

ABSTRACT

Consumers should have legal protection, because consumers have a greater risk than entrepreneurs. In other words, consumers' rights are particularly vulnerable, due to weak consumer bargaining power, so that the rights of consumers is very risky to be broken. To that end, this study aims to identify and examine the responsibilities of telecommunications service providers of consumer dissatisfaction over prepaid cell phone card users in Yogyakarta.

This type of research is normative and empirical research. Legal sources used are the source of primary law, secondary and tertiary. Data collection methods used were interviews and literature study. Location of the study in Yogyakarta Special Region, covers: Kulon Progo, Sleman, Bantul, Yogyakarta and Gunung Kidul. Informant research are: Employers / entrepreneurs card mobile phone users in the Yogyakarta Special Region 5 people; Employee / employee card mobile phone users are there in the Yogyakarta Special Region 8 persons; and student / student card mobile phone users are there in the Yogyakarta Special Region as many as 11 people. The data analysis technique used is descriptive qualitative .

The results of the study concluded that the telecommunications service provider's responsibility over consumer dissatisfaction prepaid mobile card users generally relates to liability for defective products such as cards can not be used, and service responsibilities such as missing toll is not caused by the negligence of the user, and producer promise as listed in the ad. This is in accordance with Article 22 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection which provides that proof of the existence of an element errors or omissions in such case or cases, a burden and responsibility of business operators or providers of telecommunications services .

Key words : responsibility, telecom service providers, consumers, prepaid cell phone cards

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
SURAT PENYATAAN KEASLIAN.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Keaslian Penelitian	13
F. Batasan Konsep	20
G. Metode Penelitian.....	22
H. Sistematika Skripsi	27
 BAB II PEMBAHASAN	 29
A. Perlindungan Konsumen.....	29
1. Peran Pemerintah	29
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	33
3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	43
B. Telekomunikasi	44
1. Penyelenggaraan Telekomunikasi di Indonesia	44
2. Hak dan Kewajiban Penyelenggara/Penyedia Jasa di Bidang Telekomunikasi.....	57
3. Perlindungan Masyarakat sebagai Konsumen Telekomunikasi.....	62

C. Hasil Penelitian	64
1. Tanggung Jawab Produsen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999	64
2. Hubungan Konsumen dan Penyedia Jasa Telekomunikasi	68
3. Implementasi Tanggung Jawab Penyedia Jasa Telekomunikasi Sebagai Wujud Kewajibannya Sebagai Pelaku Usaha.....	73
4. Tanggung Jawab Penyedia Jasa Telekomunikasi atas Ketidakpuasan Konsumen.....	88
5. Prinsip Tanggung Jawab Penyedia Jasa Telekomunikasi atas Ketidakpuasan Konsumen.....	94
6. Upaya Masyarakat Mencari Perlindungan Konsumen	108
 BAB III SIMPULAN DAN SARAN	114
A. Kesimpulan	114
B. Saran	115
 DAFTAR PUSTAKA	116

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

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

Yogyakarta, 26 Mei 2014

Yang menyatakan,

Livia Benita