

345-052  
Win  
P  
2001

4 ekp 38F

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN  
PENGUNA TELEPON KABEL TERHADAP  
TARIF PULSA TELEPON  
DI SEMARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang



Diajukan oleh:

Nama : FX AGUS WINDRIANTO  
Nim : 95.20.1244  
Nirm : 95.6.111.01000.50038

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**SEMARANG**

2001



**PERPUSTAKAAN**

No. INV.	270- / 4 / C.1
Th. Angg.	Cat :
PARAP.	TGL. 11.06.2001

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN  
PENGUNA TELEPON KABEL TERHADAP  
TARIF PULSA TELEPON  
DI SEMARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang

Diajukan oleh :

**NAMA : FX AGUS WINDRIANTO  
NIM : 95.20.1244  
NIRM : 95.6.111.01000.50038**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2001**

Ditetujui oleh



**( Y. BUDI SARWO, SH, MH )**

**Dosen Pembimbing**

## LEMBAR PENGESAHAN

Dipertahankan dan diterima Dewan penguji skripsi Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata I dalam Ilmu Hukum.

Semarang, 15 Maret 2001

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

(Yudi Sarwo, S.H., M.H.)

Ketua

Sekretaris

(Y. Budi Sarwo, S.H., M.H.) ( Petrus Soerjowinoto, S.H., M.Hum)

Penguji

1. Y. Budi Sarwo, SH, MH
2. P. J. Soepratignja, SH. NOT
3. B. Resti Nurhayati, SH, M. Hum

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

" Nilai dari seseorang itu ditentukan dari keberaniannya dalam memikul tanggung jawab, mencintai hidup dan pekerjaannya "

( Khalil Gibran )



Skripsi ini ku persembahkan untuk

1. Ayah dan Ibu tercinta.
2. Seorang terkasih, terima kasih atas dukungan doa dan pengertian.
3. Teman-teman angkatan 95 Fakultas hukum Unika Soegijapranata Semarang.
4. Almamaterku.

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih dan bimbingannya Yang Maha Agung, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program studi tingkat sarjana dalam bidang ilmu hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui lebih banyak tentang pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap tarif pulsa telepon dan permasalahan - permasalahan yang mungkin timbul di dalamnya. Hal ini sangat penting guna menambah ilmu pengetahuan serta penelaah mahasiswa untuk dapat terjun dan berkecimpung dalam kegiatan kemasyarakatan, kelak setelah keluar dari perguruan tinggi, karena dalam penulisan skripsi ini mahasiswa langsung berhubungan dengan kehidupan masyarakat.

Di dalam penyusunan penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan yang perlu dibenahi, untuk itu penulis selalu mengharapkan adanya suatu saran

maupun kritik yang membangun dari segenap pembaca demi sempurnanya penulisan skripsi ini.

Selama penelitian hingga terwujudnya penulisan skripsi ini penulis telah mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Y. Budi Sarwo, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang dan Dosen pembimbing penulisan skripsi.
2. Bapak Petrus Soerjowinoto, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah membantu penulis memberikan surat-surat permohonan penelitian.
3. Bapak A. Joko Purwoko, S.H., selaku Dosen pembimbing penulisan skripsi.
4. Bapak Tatang Sumirat selaku Manager Training dari PT. Telkom Drive IV Semarang yang telah memberikan ijin dan membimbing penulisan skripsi selama penulis penelitian.
5. Bapak Achmadi yang telah membantu dan memberikan pengarahan penulis dalam penelitian di Kantor Distrik Telekomunikasi Semarang.

6. Bapak Primardi, S.H., yang telah membantu dan memberikan pengarahan penulis dalam penelitian di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen ( LP2K ) Semarang.

7. Orangtua serta saudara-saudaraku tercinta.

8. Semua pihak yang telah membantu kelancaran penulis, baik pada saat penyusunan skripsi ini maupun ketika penulis mengadakan penelitian.

Akhir kata besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Semarang, Maret 2001

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	1
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
MOTTO DAN PESEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	9
E. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II INTRODUKSI TEORI</b> .....	12
A. Telekomunikasi pada umumnya .....	12
1. Pengertian Telekomunikasi .....	12
2. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi .....	13
3. Jenis Jasa Telekomunikasi .....	14
4. Tarif Jasa Telepon .....	17
B. Perlindungan Konsumen .....	19
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	19
2. Hak-hak Konsumen .....	25



3. Feraturan Perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen .....	29
4. Perlindungan Konsumen terhadap perjanjian Baku .....	31
C. Hubungan hukum antara PT Telkom dan Konsumen pengguna telepon .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Metode Pendekatan .....	43
B. Spesifikasi Penelitian .....	44
C. Populasi atau Metode Sampling .....	44
D. Metode Pengumpulan Data .....	46
E. Metode Penyajian Data .....	46
F. Metode Analisa Data .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
1. <b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Hubungan hukum antara PT. Telkom dengan konsumen pengguna jasa telepon .....	50
B. Kewajiban PT. Telkom terhadap adanya pengaduan klaim pulsa telepon oleh konsumen sebagai akibat konsumen merasa dirugikan oleh PT. Telkom dalam hal tagihan di luar kewajaran .....	56
1. Pengajuan klaim pulsa oleh konsumen ...	56

2. Kewajiban PT Telkom terhadap pengajuan klaim pulsa telepon oleh konsumen .....	66
C. Pelaksanaan Perlindungan konsumen pengguna jasa telepon.....	69
<b>2. PEMBAHASAN.....</b>	<b>72</b>
A. Hubungan hukum antara PT. Telkom dengan konsumen pengguna jasa telepon .....	72
B. Kewajiban PT. Telkom terhadap adanya pengaduan klaim pulsa telepon oleh konsumen sebagai akibat konsumen merasa dirugikan oleh PT. Telkom dalam hal tagihan di luar kewajaran .....	75
1. Pengajuan klaim pulsa oleh konsumen....	75
2. Kewajiban PT Telkom terhadap pengajuan klaim pulsa telepon oleh konsumen .....	80
C. Pelaksanaan Perlindungan konsumen pengguna jasa telepon .....	82
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran .....	87

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**