

**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB PROVIDER SELULER INDOSAT  
TERHADAP KONSUMEN YANG TERKENA PENGURANGAN  
KUOTA INTERNET SECARA OTOMATIS DITINJAU DARI  
UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**SEMARANG**

**2016**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**JUDUL**

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PROVIDER SELULER INDOSAT  
TERHADAP KONSUMEN YANG TERKENA PENGURANGAN KUOTA  
INTERNET SECARA OTOMATIS DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG  
NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat Strata 1  
Ilmu Hukum

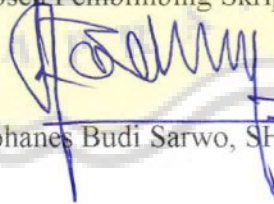
Disusun Oleh  
**BAYU ADI SAPUTRA**

08.20.0062

Semarang, 24 Juni 2016

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



(Dr. Yohanes Budi Sarwo, SH., MH)

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**SEMARANG**

**2016**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Bayu Adi Saputra, mahasiswa Fakultas Hukum dan Komunikasi Unika Soegijapranata Semarang, Nim 08.20.0062,

Menyatakan:

1. Bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi.
2. Bahwa sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



# PENGESAHAN

Skripsi disusun oleh :

Nama : Bayu Adi Saputra

NIM : 08.20.0062

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : Kamis, 21 Juli 2016

Dosen Penguji :

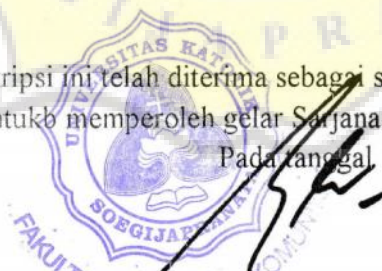
1. Dr. Y. Budi Sarwo, SH.MH

2. Ign. Hartyo Purwanto, SH.MH.

3. L. Eddy Wiwoho, SH.MH



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I Ilmu Hukum  
Pada tanggal :



Benny Danang Setianto, SH., LLM. MIL  
Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi  
Universitas Katolik Soegijapranata

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

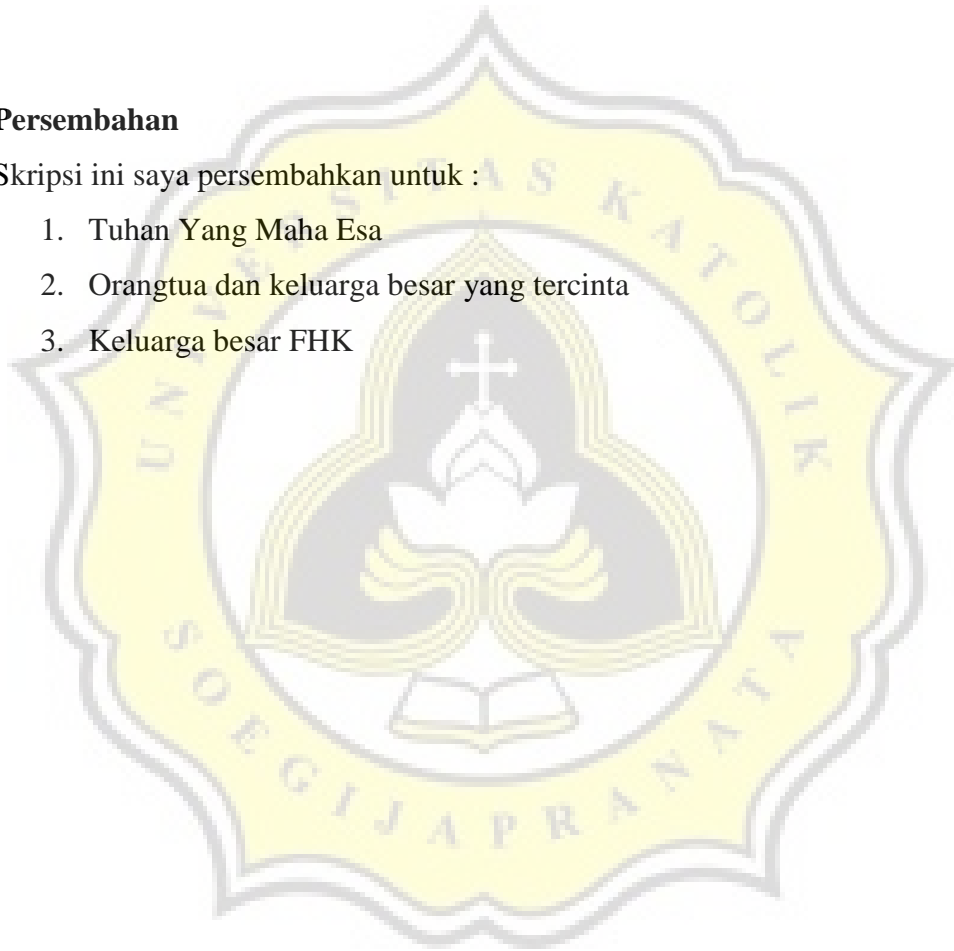
### MOTTO

— Janganlah puas menggapai suatu puncak karena masih banyak puncak yang lebih tinggi dan indah

### Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Orangtua dan keluarga besar yang tercinta
3. Keluarga besar FHK



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PROVIDER SELULER INDOSAT TERHADAP KONSUMEN YANG TERKENA PENGURANGAN KUOTA INTERNET SECARA OTOMATIS DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat sarjana starta 1 Fakultas Hukum dan Komunikasi di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang .

Tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka akan sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Y. Budi Widyanarko, M.Sc, selaku rektor UNIKA Soegijapranata Semarang
2. Benny Danang Setianto, SH., LL.M. MIL, selaku Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi UNIKA Soegijapranata Semarang
3. Dr. Yohanes Budi Sarwo, SH., MH selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan semangat dan bimbingan dengan penuh pengertian dan kesabaran selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Petrus Soerjowinoto, SH., MH selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum UNIKA Soegijapranata Semarang.

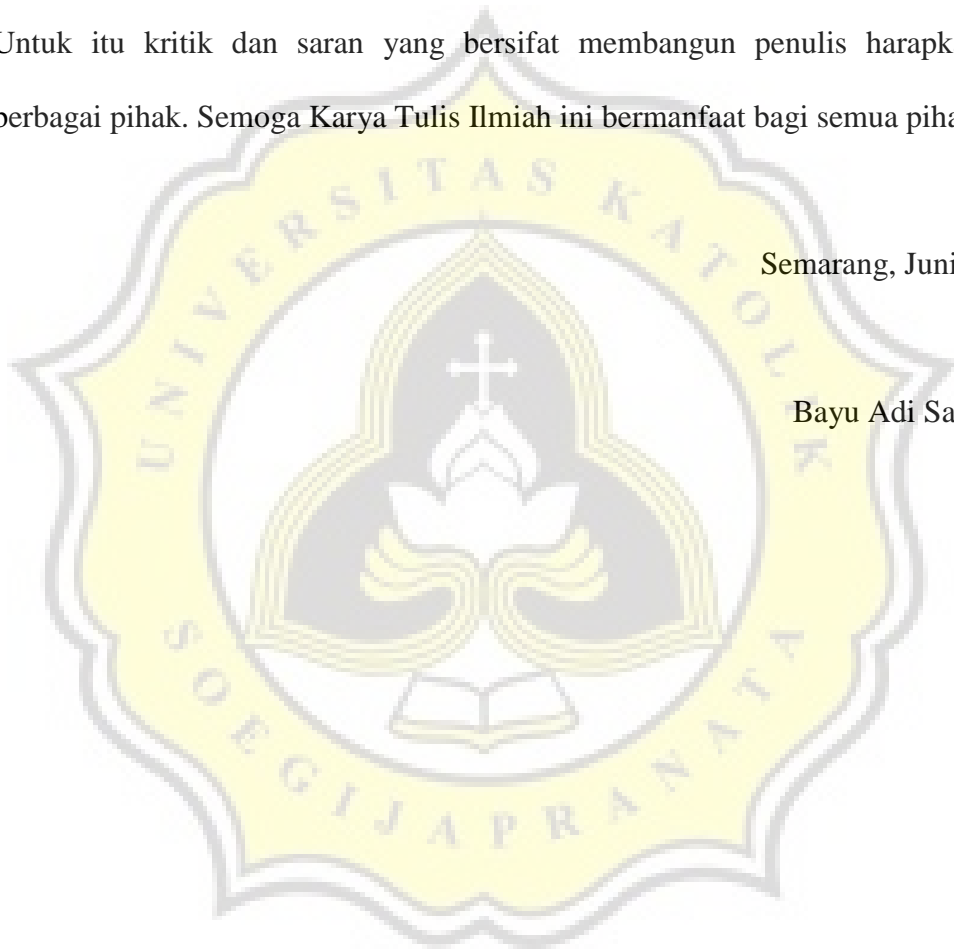
5. Bapak Venatius Hadiyono, SH., MH selaku Dosen Wali yang selalu memberi dukungan kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan segenap karyawan yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama kuliah di Fakultas Hukum dan Komunikasi UNIKA Soegijapranata.
7. Seluruh Narasumber yang bersedia memberikan waktu dan ilmunya untuk penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Prof. Dr. Agnes Widanti S, SH., CN sebagai Kaprodi Program Studi Magister Hukum Kesehatan UNIKA Soegijapranata Semarang yang selalu memberi dukungan kepada penulis.
9. Ibu Dr. Endang Wahyati Y, SH., MH sebagai Sekretaris Program Studi Magister Hukum Kesehatan UNIKA Soegijapranata Semarang yang selalu memberi dukungan kepada penulis.
10. Seluruh dosen dan segenap karyawan yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama bekerja di Fakultas PASCASARJANA UNIKA Soegijapranata Semarang.
11. Orang tua beserta keluarga yang selalu memberikan doa, dorongan dan dukungannya.
12. *Owner* dan *frontliner* Mig33 Cell yang telah menyediakan tempat penulis untuk melakukan penelitian.
13. Para sahabat terdekat yang selalu memberikan semangat dalam penulisan skripsi.

14. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu memberikan informasi, referensi dan masukan sehingga tulisan ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini sangat jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan, pengalaman dan waktu dari penulis. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun penulis harapkan dari berbagai pihak. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, Juni 2016

Bayu Adi Saputra





## DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Metode Penelitian .....	8
1. Teknik Pendekatan .....	9
2. Spesifikasi Penelitian .....	9
3. Obyek Penelitian .....	10
4. Teknik Pengumpulan Data .....	11
5. Metode Analisis data .....	13
6. Metode Penyajian data .....	13
F. Sistematika Penulisan .....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Definisi Operasional .....	16
1. Teori Tanggung Jawab.....	16
2. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	18
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	23
4. Perjanjian Baku dalam perlindungan Perlindungan Konsumen .....	30
B. Pelaku Usaha .....	38

1. Pengertian Pelaku Usaha .....	38
2. Hak dan Kewajiban Pelaku usaha .....	42
3. Perbuatan yang Dilarang bagi pelaku usaha .....	44
4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	45
C. Penyedia Jasa .....	49
1. Penjelasan Penyedia jasa ( <i>provider</i> ).....	49
2. Hak Penyelenggara Telekomunikasi.....	53
3. Kewajiban Penyelenggara Telekomunikasi.....	53
4. Hak Masyarakat Sebagai konsumen.....	54
5. Sanksi-sanksi Yang Diberikan Pada Pelaku Usaha Penyelenggara Jasa Komunikasi.....	55
D. Konsumen .....	56
1. Pengertian Konsumen .....	56
2. Hak Konsumen .....	59
3. Kewajiban Konsumen.....	63
E. Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	66
1. Penyelesaian Sengketa Melalui Peradilan.....	66
2. Penyelesaian Sengketa Di luar Pengadilan.....	68
3. Penyelesaian melalui BPSK.....	72
4. <i>Class Action</i> dalam Sengketa Konsumen.....	76
F. Pengurangan Kuota secara Otomatis .....	79
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....	80
A. Hasil Penelitian.....	80

1. Profil Indosat .....	80
2. Syarat dan Ketentuan Pengguna Layanan Indosat.....	89
3. Kuota Internet Dalam Layanan Jasa Seluler.....	95
4. Hasil Wawancara dengan <i>Customer Servis</i> Indosat.....	99
5. Hasil Wawancara dengan Pelanggan Kartu Indosat.....	102
6. Profil Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	105
B. Pembahasan.....	112
1. Tanggung jawab provider seluler ketika konsumen terkena pengurangan kuota internet secara otomatis.....	111
2. Perlindungan hukum bagi konsumen yang terkena pengurangan kuota internet secara otomatis.....	129
3. Hambatan yang dialami oleh konsumen ketika ingin menuntut ganti rugi kepada Indosat.....	139
a. Hambatan dari pihak Indosat sendiri.....	140
b. Faktor penegakan hukum.....	142
c. Budaya acuh masyarakat.....	145
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	147
A. Kesimpulan .....	147
B. Saran .....	152

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## Abstrak

Perkembangan ekonomi global dan kemajuan teknologi membawa dampak persaingan usaha yang sangat ketat. Salah satu teknologi informasi yang masuk ke Indonesia pada tahun 1993 adalah telepon seluler yang awalnya hanya bisa dipakai oleh segelintir orang, kini sudah tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat modern. Telepon seluler yang pada awal munculnya hanya mampu memberikan fitur telepon dan sms, Penggunaan *smartphones* mutlak harus didukung dengan adanya layanan internet dari provider seluler. Bertambahnya pengguna *smartphones* di masyarakat juga menambah rentetan keluhan tentang pengguna yang merasa kehilangan pulsa dan kuota internet. Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti mengangkat judul “Pelaksanaan Tanggung Jawab Provider Indosat Terhadap Konsumen Yang Terkena Pengurangan Kuota Internet Secara Otomatis Ditinjau Dari Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dimana data yang digunakan diperoleh dari Customer Service Indosat, Pengguna Layanan, dan Kepala BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Hasil penelitian didapatkan pengguna provider seluler Indosat menunjukkan bahwa pengurangan kuota yang sering dialami konsumen adalah kuota regular, dimana kesalahan ini terjadi karena dua penyebab yaitu adanya gangguan pada server atau sistem indosat sendiri dan yang kedua dikarenakan kelalaian pengguna jasa layanan internet itu sendiri. Pelaksanaan tanggung jawab hukum bagi konsumen pengguna produk internet sudah dilakukan oleh pelaku usaha dengan memberikan ganti rugi berupa pengantian chip baru berdasarkan registrasi kartu yang sesuai identitas.. Kebanyakan pelaku usaha yang menjual produk internet telah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang diperdagangkan. Hambatan yang dialami oleh konsumen ketika ingin menuntut ganti rugi kepada provider seluler terjadi karena adanya faktor teknis dari provider seluler.

Kata kunci: Konsumen, tanggung jawab, pengurangan kuota internet secara otomatis