

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT  
ADANYA IKLAN OPERATOR TELEPON SELULER YANG  
MENYESATKAN**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

**Oleh :**

**SUKMA ULINA GINTING**

**04 140 016**

**Program Kekhususan : Perdata Ekonomi ( PK II)**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2010**

**NO. REG. 2899/ PK II/ 07/ 09**





No. Alumni Universitas

Nama Mahasiswa  
Sukma Ulina Ginting

No. Alumni Fakultas

## Biodata

a)Tempat/Tanggal Lahir : Simp. Empat/30 Januari 1986 b) Nama Orang Tua (Ayah/Ibu) : Jamaluddin Ginting/ Sempat Malem Sitepu c) Fakultas : Hukum d) Jurusan : Ilmu Hukum e) No. BP : 04 140 016 f) Tanggl Lulus : 16 Juni 2009 g) Predikat Lulus : Sangat Memuaskan h) IPK : 3,37 i) Lama studi : 4 Tahun 8 bulan j) Alamat Orang Tua : Gang. Jawa No. 9 Kec. Simpang Empat Kab. ASAHAN 25152 Sumatera Utara.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT ADANYA IKLAN OPERATOR TELEPON****SELULER YANG MENYESATKAN**

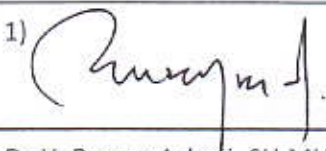
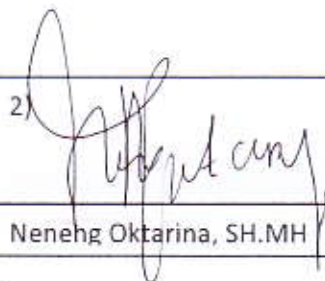
Skripsi S1 Oleh : Sukma Ulina Ginting, Pembimbing I : H. Ulfa Nora, S.H.,M.H, Pembimbing II : Misnar Syam S.H.,M.H

## ABSTRAK

Untuk menarik konsumen agar menggunakan jasa dari perusahaan operator telepon selulernya, terkadang perusahaan telepon seluler tidak transparan dalam memperhatikan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas dan jujur mengenai jasa yang ditawarkan oleh perusahaannya. Berdasarkan hal inilah perlu diketahui bagaimana pelaksanaan perlindungan yang diberikan kepada konsumen atas hak-haknya yang jika dilanggar akibat adanya iklan telepon seluler yang menyesatkan dan tindakan apa yang dilakukan konsumen dalam menyikapi persaingan tarif telepon seluler. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis dan penelitian bersifat deskriptif dengan lokasi penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Grapari Telkomsel Cabang Padang. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen akibat adanya iklan telepon seluler yang menyesatkan belum terlaksana dengan baik, yakni pelanggan masih mengalami kerugian akibat adanya iklan yang menyesatkan. Tindakan yang dilakukan konsumen dalam menyikapi persaingan tarif ini juga beragam yakni ada yang tidak memperdulikan adanya perbedaan tariff yang di iklankan oleh perusahaan telepon seluler dengan tariff pada saat pemakaian, menghubungi dan bertanya langsung ke pihak operator melalui telepon seluler, mengganti kartu seluler baru. Dalam hal ini, perusahaan operator telepon seluler hendaknya lebih jujur dan jelas dalam menyampaikan informasi mengenai tarif yang di iklankan, dan lebih adanya peningkatan pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah maupun badan atau yayasan yang bergerak di bidang perlindungan konsumen, dan konsumen sebagai pelanggan operator telepon seluler harus bisa menjadi konsumen yang mandiri dan dapat menyeimbangkan hak dan kewajibannya sehingga dapat terhindar dari masalah yang akan terjadi di kemudian hari.

Skripsi telah dipertahankan di depan Sidang Penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 16 Juli 2009

Abstrak telah disetujui oleh Penguji :

Tanda Tangan	1) 	2) 
Nama Terang	Dr.H. Busyra Azheri, SH.MH	Nenehg Oktarina, SH.MH

Mengetahui:

Dekan Jurusan : H. Ulfa Nora, S.H.,M.H

Tanda Tangan :



Penyusun Telah Terdaftar Ke fakultas dan mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas fakultas Universitas Andalas	
No. Alumni Fakultas :	Nama :	Tanda Tangan :
No. Alumni Fakultas :	Nama :	Tanda Tangan :

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perkembangan dalam teknologi telekomunikasi yang terjadi di masyarakat sangat signifikan, hal ini disebabkan berkembangnya pola pikir masyarakat dan berkembangnya kebutuhan yang ada. Seperti yang kita ketahui saat ini salah satu kebutuhan yang ada di masyarakat adalah informasi dan komunikasi. Saat ini terjadi perkembangan yang cukup pesat dalam bidang teknologi yang memberikan jasa yang cukup praktis dan efisien pada masyarakat untuk menggunakan fasilitas yang ada untuk memenuhi kebutuhan dalam hal informasi dan komunikasi. Sehingga, dengan perkembangan teknologi yang ada, jarak yang selalu menjadi pembatas antar dunia serasa menyempit bahkan seolah tanpa batas.

Ketentuan tersebut di atas sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam Pasal 3 menyebutkan bahwa “ Pemanfaatan teknologi Informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.

Salah satu contoh fasilitas yang cukup praktis saat ini dalam hal informasi adalah adanya berbagai macam sistem dan jaringan dari berbagai macam perusahaan yang dapat ditelusuri melalui jaringan internet, hal ini juga terjadi pada bidang



komunikasi yang dapat dilakukan dengan jarak jauh yang dikenal dengan istilah telekomunikasi dimana munculnya telepon seluler yang tidak lagi menggunakan kabel hingga bersifat lebih praktis dan efisien, disini juga terdapat berbagai macam fasilitas yang ada dalam telepon selular yang tidak hanya bisa menerima dan menelepon, tetapi juga untuk mengirim sms, mengirim dan menerima gambar, mengirim dan menerima *ring tone*. Masing-masing jenis telepon berbeda satu sama lain tentang fasilitas yang disediakan.

Perkembangan jenis telepon seluler semakin hari semakin meningkat, mulai dari fasilitas yang disediakan sampai bentuknya. Bentuknya ada yang besar dan ada pula yang kecil. Tetapi semua itu punya fungsi yang sama hanya fasilitasnya yang berbeda. Perkembangan yang semakin meningkat itu juga berkaitan dengan jumlah pemakai kartu untuk mengoperasikan telepon seluler baik yang prabayar maupun pasca bayar. Beberapa jenis kartu seluler yang digunakan oleh masyarakat seperti Simpati, Kartu Halo, As (Telkomsel), Mentari, IM3, StarOne (Indosat), Pro XL, 3, Axis, Hipi, Esia, Flexi, dan sebagainya. Masing-masing kartu ini bersaing satu sama lain. Ada yang memakai sistem *roaming nasional*. Artinya, jika seseorang menerima telepon di wilayah lain (bukan wilayah nomor telepon selular tersebut) dia akan dikenakan biaya *roaming*. Tetapi ada juga yang bebas *roaming*. Mau menerima dimana saja sejauh masih ada jangkauan sinyal telepon selular, tidak dikenakan biaya *roaming*.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, penulis mengambil beberapa kesimpulan

:

1. Bahwa pelaksanaan perlindungan yang diberikan kepada konsumen atas hak-haknya yang dilanggar akibat adanya iklan telepon seluler belum memberikan perlindungan yang khusus terhadap konsumen. Konsumen sering mengalami kerugian akibat adanya iklan tariff telepon seluler antar operator telepon seluler.
2. Tindakan yang dilakukan konsumen dalam menyikapi periklanan telepon seluler yang menyesatkan adalah :
  - a. Tidak memperdulikan adanya perbedaan tariff yang diiklankan oleh perusahaan telepon seluler dengan tariff pada saat pemakaian
  - b. menghubungi dan bertanya langsung ke pihak operator melalui telepon seluler
  - c. mengganti kartu telepon seluler yang baru.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Bambang Sunggono, 2007, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Edmon Makarim, 2003, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Happy Susanto, 2008, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Press, 2004
- Nurudin, 2004, *Sistem Komunikasi Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen : Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta : Panta Rei, 2005
- Shofie, Yusuf, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002
- R. Wilman dan Ryan, 2005, *Mengenali dan Mengatasi Kerusakan Software Handphone*, PT. Kawan Pustaka, Jakarta.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, cet. iii, Jakarta: Gramedia, 2003