

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA  
PRODUK KARTU SELULER INDOSAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas**

**Dalam menyelesaikan Sarjana Strata Satu ( S1 )**

**Ilmu hukum Dengan kekhususan**

**HUKUM PERDATA**



Oleh :

**LILIK NOR FERDIYANTI**

**NIM. 2008-20-013**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**2012**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA  
PRODUK KARTU SELULER INDOSAT**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas  
Dalam menyelesaikan Jenjang Strata I (S1)  
Ilmu Hukum dengan kekhususan  
**HUKUM PERDATA**

Oleh:

**LILIK NOR FERDIYANTI**

**NIM. 2008-20-013**

Disetujui

Pembimbing I

**SUCININGTYAS, SH.MHum**

Pembimbing II

**RUMBY CHAYATI, SH. MH**

Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum UMK

**RISTAMADJI, SH. MH**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### Motto

- ❖ *“Mengerjakan sesuatu yang setengah-setengah tidak akan saya lakukan, mengerjakannya sampai tuntas atau tidak dilakukan sama sekali”*
- ❖ *“Menyerah tidak berlaku, ada pasti selalu penyelesaian”*
- ❖ *“Orang sukses adalah orang yang tidak pernah berpikir dirinya kalah, ketika ia terpukul jatuh (gagal) ia bangkit kembali, belajar dari kesalahannya dan bergerak maju menuju inovasi yang lebih baik”*
- ❖ *“Keberhasilan bukan ditentukan oleh besarnya otak seseorang, melainkan oleh besarnya cara berpikir seseorang”*

### Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas karunia dan lindungannya.
2. Ayah dan Ibu, dan Adikku tercinta yang selalu mendoakan terbaik untukku.
3. Sahabat – sahabat baikku semua atas semangat dan dorongannya.
4. Almamaterku.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahNYA sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan hukum yang berjudul : **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA PRODUK KARTU SELULER INDOSAT”**, Penulisan hukum ini diajukan untuk memenuhi tugas – tugas dan melengkapi syarat – syarat untuk menyelesaikan program Strata 1 (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan penulisan hukum ini penulis banyak memperoleh bantuan, dorongan, serta petunjuk – petunjuk dari berbagai pihak yang sangat membantu dan berharga. Maka pada kesempatan kali ini pula penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang setulus – tulusnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Ristamadji, SH.MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Suciningtyas, SH.Mhum, selaku Dosen Pembimbing I yang meluangkan waktunya guna membimbing penulis
3. Ibu Rumby Chayati, SH.MH, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis.
4. Bapak Kristiyanto, SH.MH, selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan akademis kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama kuliah.
6. Bapak Wahyu Utama Dewa Putra, selaku Kepala Bagian Marketing Incommunication pada Galeri Indosat Kudus.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini.

Penulis menyadari bahwa tiada gading yang tak retak, begitu pula dalam penyusunan penulisan hukum ini masih terdapat banyak kekurangan

dan masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis sangat berbesar hati dan dengan kerendahan hati apabila ada kritik dan saran yang dapat menyempurnakan penulisan hukum ini menjadi sebuah karya yang lebih baik.

Akhirnya penulis berharap semoga penulisan hukum ini dapat berguna dan memberi manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Kudus, April 2012

Penulis

**LILIK NOR FERDIYANTI**



## ABSTRAK SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA PRODUK KARTU SELULER INDOSAT” ini secara umum bertujuan untuk mengetahui hubungan antara PT Indosat dengan pelanggan atau konsumennya, cara PT Indosat sebagai pelaku usaha dalam melindungi konsumennya.

Rumusan masalah yang ingin diketahui dalam skripsi ini adalah apakah hubungan antara PT Indosat dengan konsumen serta bagaimana cara PT Indosat dalam melindungi konsumennya.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Dalam hal teknik pengumpulan data, penulis menggunakan data primer dan data sekunder.

Setelah data diperoleh, maka disusun secara sistematis dan selanjutnya dianalisa secara kualitatif, sehingga diperoleh kejelasan mengenai permasalahan yang dibahas dan selanjutnya disusun sebagai skripsi yang bersifat ilmiah.

Dari hasil penelitian dapat ditunjukkan bahwa hubungan antara PT Indosat sebagai pelaku usaha dengan pelanggan sebagai konsumen sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Karena dalam hal ini, hubungan pelaku usaha dan konsumen merupakan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban. Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Hubungan langsung terjadi apabila antara pelaku usaha dengan konsumen langsung terikat karena perjanjian yang sudah dibuat atau karena ketentuan undang-undang. Apabila hubungan itu terjadi dengan perantara pihak lain, maka terjadi hubungan tidak langsung.

Dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumennya, PT Indosat belum bertanggung jawab atas barang / jasa yang dikeluarkan dan diproduksi dengan memberikan ganti kerugian sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan para pihak, misal dalam hal penggantian kartu yang rusak atau hilang, hal itu tidak sesuai dengan Pasal 7 huruf b Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menyatakan “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”, juga Pasal 7 huruf g dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan “memberi kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang diperdagangkan”.

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, Pengguna, Produk Kartu Seluler Indosat.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK SKRIPSI .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsumen .....	12
1) Hak dan Kewajiban Konsumen	
1.1 Hak Konsumen .....	12
1.2 Kewajiban Konsumen .....	14
2) Kedudukan Konsumen	
1.1 Kedudukan Konsumen atau pengguna .....	15
1.2 Hubungan Konsumen dengan Pelaku usaha .....	18
B. Pelaku Usaha .....	19
1) Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	
1.1 Hak Pelaku Usaha .....	19
1.2 Kewajiban Pelaku Usaha .....	20
2) Kedudukan Pelaku Usaha atau produsen	
1.1 Kedudukan Pelaku Usaha .....	21
1.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	24

C. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	24
D. Prinsip – Prinsip Tanggung Jawab dalam Hukum Perlindungan .....	26
E. Product Liability.....	29
F. Produk Kartu Seluler Indosat .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Metode Pendekatan.....	33
B. Spesifikasi Penelitian .....	34
C. Metode Penentuan Sampel .....	34
D. Metode Pengumpulan Data .....	35
E. Metode Pengolahan dan Penyajian Data .....	37
F. Metode Analisis Data .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Kesesuaian Hubungan PT. Indosat Sebagai Pelaku Usaha dan Konsumen dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	38
B. Perlindungan Pada Konsumen yang Dilakukan oleh PT Indosat Sebagai Pelaku Usaha .....	46
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>57</b>
A. Kesimpulan .....	
B. Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	