



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA  
JASA OPERATOR SMARTFREN ATAS GANGGUAN JARINGAN  
SIGNAL MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

**RIZQI SUMADIPRAJA**

**1110611045**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
2016**



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA  
JASA OPERATOR SMARTFREN ATAS GANGGUAN JARINGAN  
SIGNAL MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum**

**RIZQI SUMADIPRAJA**

**1110611045**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

**FAKULTAS HUKUM**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**2016**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi/Tesis/Disertasi ini adalah benar hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti telah terjadi plagiarisme dalam penulisan Skripsi ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Rizqi Sumadipraja

NPM : 1110611045

Tanggal : 15 Februari 2016

Tanda Tangan :



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizqi Sumadipraja  
NPM : 1110611045  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : S1 Ilmu Hukum  
Jenis Karya : ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis~~\*

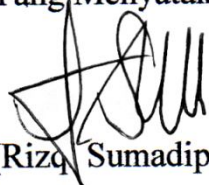
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA  
JASA OPERATOR SMARTFREN ATAS GANGGUAN JARINGAN  
SIGNAL MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir/Skripsi/Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 15 Februari 2016  
Yang Menyatakan

  
(Rizqi Sumadipraja)



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**PENGESAHAN**


Skripsi diajukan oleh :

Nama : Rizqi Sumadipraja  
NPM : 1110611045  
Program Studi : S1 Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PENGGUNA JASA OPERATOR SMARTFREN ATAS  
GANGGUAN JARINGAN SIGNAL MENURUT UNDANG-  
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN

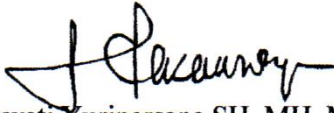
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

  
Dwi Desi Yayi Tarina SH, MH

Ketua

  
Wien Sukarmini, SH, MH

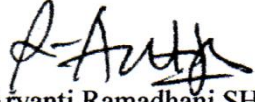
Anggota I

  
Hendrawati Yuripersana SH, MH, M.Kn

Anggota II

  
Dwi Desi Yayi Tarina SH, MH

Dekan

  
Dwi Aryanti Ramadhani SH, MH

Kaprogdi

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 21 Januari 2016

# **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA OPERATOR SMARTFREN ATAS GANGGUAN JARINGAN SIGNAL MENURUT UNDANG- UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Rizqi Sumadipraja**

## **Abstrak**

Perkembangan teknologi sedemikian pesat khususnya dalam industri telekomunikasi, yang dalam melakukan kegiatannya menggunakan jasa berbagai operator. Dalam praktek menunjukkan banyak konsumen yang dirugikan dalam mengkonsumsi barang dan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Hal ini dapat dilihat dalam permasalahan di lapangan tentang adanya kerugian konsumen didalam penyelenggaraan jasa-jasa Telekomunikasi. Data lapangan menunjukkan adanya penyalahgunaan dalam penyelenggaraan jasa-jasa Telekomunikasi. Hal ini disebabkan adanya tindakan-tindakan yang tidak bertanggung jawab dari oknum-oknum yang ada diluar wadah penyelenggaraan jasa Telekomunikasi maupun oknum-oknum sebagai penyelenggara Telekomunikasi. Fakta memperlihatkan bahwa konsumen dalam transaksi bisnis Elektronik selalu menanggung beban resiko yang lebih besar dari pada resiko yang ditanggung oleh produsen atau pelaku usaha, sehingga sulit untuk melindungi hak-hak konsumen dalam aktivitas perniagaan ini, karena produsen atau pelaku usaha cenderung memilih perjanjian baku yang substansinya hanya di tentukan oleh produsen atau pelaku usaha itu sendiri. Dalam penelitiannya, penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Pendekatan dengan metode ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa penting Undang-Undang yang mengatur mengenai perlindungan konsumen ini berjalan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

**Kata kunci :** Perlindungan Hukum, Konsumen, Jasa Operator

# **CONSUMER PROTECTION LAW TO USER SERVICE NETWORK OPERATOR SMARTFREN SIGNAL TO INTERFERENCE BY LAW NUMBER 8 YEAR 1999 ON CONSUMER PROTECTION**

**Rizqi Sumadipraja**

## **Abstract**

The rapid technological developments, especially in the telecommunications industry, in conducting its activities using the services of various operators. In practice showed many consumers are harmed in consuming goods and services provided by businesses. This can be seen in the existence of problems in the field of consumer losses in the operation of telecommunications services. The field data indicate a misuse in the administration of services, Telecommunication. This is due to the actions of irresponsible elements that exist outside the container holding Telecommunication services and elements as the organizer of Telecommunications. The fact shows that consumers in business transactions Electronic always bear the burden of risk that is greater than the risk borne by the manufacturer or businesses, making it difficult to protect the rights of consumers in the activity of commerce, as producers or entrepreneurs tend to choose a standard contract that substance only determined by the manufacturer or the businesses themselves. In his research, the author uses the method of normative juridical research. Approach with this method is intended to determine how important the Law governing consumer protection is run in accordance with applicable law.

**Keywords :** Legal Protection, Consumer, Services Operator

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penulisan ini adalah **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Operator Smartfren Atas Gangguan Jaringan Signal Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”**, dibawah bimbingan Hendrawati Yuripersana, SH, MH, MKn.

Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Eddy S. Siradj, M.Sc.Eng, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Ibu Dwi Desi Yayi Tarina, SH, MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Bapak Suherman, SH, LL.M, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Bapak Sugianto, SE, MH, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembagunan Nasional “Veteran” Jakarta.
5. Ibu Dwi Aryanti Ramadhani, SH, MH, selaku Kaprodi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
6. Ibu Hendrawati Yuripersana, SH, MH, MKn. selaku Dosen Pembimbing yang setiap saat bersedia memberikan waktunya dalam membimbing dan memberikan arahan kepada penulis.
7. Bapak Mursad, SH, MH, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Sekertariat Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta atas kesabaran dan ketulusan hati dalam proses pelaksanaan belajar dan mengajar.
9. Orang tua penulis, Bapak Yayat Cahyudin, dan Ibu Subarwini, Adik penulis, Zachra Widyastuti, dan keluarga tercinta atas doa dan dukungannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta pada khususnya.

Jakarta, 15 Januari 2016

Rizqi Sumadipraja



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	4
I.3 Ruang Lingkup Penulisan .....	4
I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
I.5 Kerangka Teoritis dan Kerangka Konseptual .....	5
I.6 Metode Penelitian .....	9
I.7 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN JASA OPERATOR .....</b>	<b>12</b>
II.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum .....	12
II.2 Tinjauan Umum Tentang Konsumen.....	14
II.3 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha .....	18
II.4 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....	20
II.5 Operator Telepon Seluler .....	29
<b>BAB III PERLINDUNGAN HUKUM GANGGUAN JARINGAN SIGNAL KONSUMEN JASA OPERATOR SMARTFREN ..</b>	<b>46</b>
III.1 Sejarah Singkat PT Smartfren .....	46
III.2 Contoh Kasus Gangguan Jaringan Signal Operator Smartfren .....	47
III.3 Upaya Hukum Konsumen Pengguna Jasa Operator.....	49
III.4 Peranan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) .....	51
III.5 Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) .....	52
III.6 Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	56
<b>BAB IV ANALISA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA OPERATOR SMARTFREN DAN PENERAPAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN OLEH PT SMARTFREN .....</b>	<b>60</b>
IV.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Operator Smartfren Atas Gangguan Jaringan Signal.....	60
IV.2 Penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Oleh PT Smartfren.....	65

BAB V PENUTUP .....	68
V.1 Kesimpulan.....	68
V.2 Saran .....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian