

**TANGGUNG JAWAB PROVIDER TELKOMSEL TERHADAP KASUS  
PAKET TALKMANIA (TM) DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR  
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum Pada Program Studi Ilmu Hukum  
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

**Oleh :**

**MUHAMMAD ILHAM KURNIA**

**02011381520218**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2019**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Ilham Kurnia  
Nomor Induk Mahasiswa : 02011381520218  
Program Studi/Program Kekhususan : Ilmu Hukum / Hukum Perdata

JUDUL SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB PROVIDER TELKOMSEL TERHADAP KASUS  
PAKET TALKMANIA ( TM ) DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

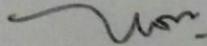
Telah diuji dan lulus dalam Ujian Komprehensif pada tanggal 7 Oktober 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Palembang, Oktober 2019

Mengesahkan,

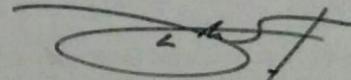
Pembimbing Utama

Pembimbing Pembantu



**Arfianna Novera, S.H., M.Hum.**

**NIP. 195711031988032001**

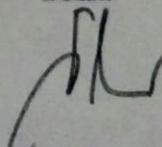


**Sri Handayani, S.H., M.Hum.**

**NIP. 197002071996032002**



Dekan



**Dr. Febrian, S.H., M.S.**  
**NIP. 196201311989031001**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**KAMPUS PALEMBANG**

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Ilham Kurnia  
Nomor Induk Mahasiswa : 02011381520218  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 2 Maret 1997  
Fakultas : Hukum  
Strata Pendidikan : S1  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar diperguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya sudah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, 2019



Muhammad Ilham Kurnia

02011381520218

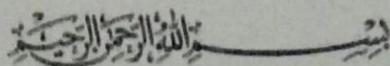
## ***MOTTO***

*Jika kau ingin mengatur orang lain, atur dirimu sendiri  
dulu – Abu Bakar*

*Skripsi ini Kupersembahkan untuk:*

- *Kedua Orangtua Ku tercinta*
- *Kakaku Nadiah tercinta*
- *Sahabat serta teman-temanku  
tersayang*
- *Para Dosen-dosenku*
- *Almamaterku*

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Tanggung Jawab Provider Telkomsel Terhadap Kasus Paket Talkmania (TM) Di Tinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”** yang merupakan syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Kekhususan Hukum Perdata di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Dalam menyusun skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan baik dalam hal pengetahuan dan keterampilan dalam hal materi dan substansi maupun tata cara penulisan. Maka dari itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang lebih baik guna menyempurnakan karya-karya yang akan datang.

Semoga tulisan ini bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan hukum, khususnya dibidang hukum perdata serta bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Palembang, 2019

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials 'MK' followed by a stylized flourish.

Muhammad Ilham Kurnia

02011381520218

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **Tanggung Jawab Provider TELKOMSEL Terhadap Kasus Paket Talkmania (TM) Di Tinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**. Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana hukum pada fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulisan skripsi ini tidaklah mungkin dapat penulis selesaikan tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak. Melalui kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahku H. Sultan Kurnia, S.E, S.Sos, S.KM., M.M dan Ibuku Hj. Emiliya Banaluddin, S.E yang senantiasa dalam memberikan kesabaran terus memberikan doa, nasihat tentang kehidupan, dan dukungan yang begitu besar bagi penulis selama menempuh jenjang pendidikan;
2. Kakakku Farah Nadiah Kurnia, S.H., senantiasa memberikan motivasi bagi penulis saat berhadapan dengan kesulitan;
3. Bapak Dr. Febrian, S.H.,M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Mada Apriandi, S.H., MCL. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;

5. Ibu Sri Turatmiah S.H., M.Hum., selaku Ketua Jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
6. Dosen Pembimbing Utama, IbuArfianna Novera, S.H., M.Hum. yang dengan ketabahan telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Dosen Pembimbing Kedua IbuSri Handayani, S.H., M.Hum. yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan selama proses perkuliahan serta yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
8. Segenap Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran kepada penulis selama perkuliahan;
9. Segenap Karyawan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, baik pegawai akademik maupun pegawai lainnya terutama kak yoyon dan kak andre yang selama ini telah memberikan banyak bantuan kepada penulis semasa perkuliahan dan memfasilitasi penulis dalam masa perkuliahan;
10. Sahabat-sahabat seperjuangan di bangku kuliah Rakhmat, Wahyu, Ibon, Edo, Jo terimakasih sudah menemani dan memberikan saran serta support bersama selama diperkuliahan semoga ilmu pengetahuan yang sudah kita dapatkan dibangku perkuliahan dapat terakualisasi dan bermanfaat bagi nusa dan bangsa ini;
11. Teman-Teman seangkatan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan, perhatian dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini dan pihak-pihak lain baik secara langsung atau tidak langsung

telah ikut membantu dalam proses pembelajaran selama ini maupun pada proses penulisan skripsi.

12. Kepada teman-teman PLKH Kelas B yang tercinta, untuk Kelompok PLKH Tata Usaha Negara B2 yang terkasih senang bisa mengenal kalian semua, maaf jika saya kemarin menjadi selaku ketua tim yang kurang dapat mendengarkan aspirasi kalian semua
13. Kepada keluarga besar penulis tante, om, wak, nenek, dan sepupu-sepupu tercinta yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan cinta kasih yang tak terhingga
14. Dan yang paling terakhir teman dari sejawat dari SMP hingga sekarang Ridho, Ariq, Tara, Tita, Sisca, dan Dida

Akhir kata, “Sungguh sulit mencari manusia yang mencapai suatu kesempurnaan mutlak”, maka dari itu penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan diterima penulis dengan senang hati agar karya tulisan ini bisa lebih baik.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
E. Ruang Lingkup Masalah .....	14
F. Kerangka teori.....	15
G. Metode Penelitian.....	18
1. Jenis penelitian .....	18
2. Pendekatan Penelitian .....	19
3. Jenis dan Bahan Hukum.....	19
4. Lokasi Penelitian.....	21
5. Teknik Pengumpulan Data.....	21
6. Teknik Pengolahan Data .....	22
7. Teknik Analisis Data.....	22
8. Teknik Penarikan Kesimpulan .....	23

## **BAB II TINJAUAN UMUM**

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	24
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	24
2. Sejarah Perlindungan Konsumen.....	25
3. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	27
4. Sumber-Sumber Hukum Konsumen.....	30
B. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab .....	45
1. Pengertian Tanggung Jawab.....	45
2. Bentuk Pertanggung Jawaban.....	48
C. Tinjauan Pustaka Paket Talkmania ( TM TELKOMSEL ) .....	50
1. Pengertian Paket Talkmania(TM) .....	50
2. Permasalahan Hukum Terkait Paket Talkmania dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen .....	50

## **BAB III PEMBAHASAN**

A. Tanggung jawab <i>Provider</i> Telkomsel terhadap kasus paket Talkmania (TM) Ditinjau Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	53
B. Mekanisme Ganti Rugi Akibat Yang Ditimbulkan Atas Permasalahan Antara Konsumen Dengan <i>Provider</i> Seluler.....	67

**BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan.....79

B. Saran.....80

**DAFTAR PUSTAKA .....82**

**LAMPIRAN.....86**

## ABSTRAK

Nama : Muhammad Ilham Kurnia

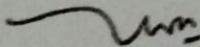
Judul : Tanggung Jawab Provider Telkomsel Terhadap Kasus Paket Talkmania (TM)  
Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan  
Konsumen

NIM : 02011381520218

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen merupakan tanggung jawab Pemerintah dan produsen (*provider*). Hal ini ditujukan agar konsumen dapat menerima haknya dengan penuh sesuai dengan informasi barang/jasa yang ditawarkan. Adapun yang melatar belakangi penulisan skripsi ini adalah Telkomsel diduga melakukan manipulasi dalam program Talkmania dengan tetap menarik pulsa pelanggan meski keutamaan dalam program itu tidak diberikan. Salah seorang warga di kota Medan, menyatakan bahwa dalam iklannya Telkomsel menjanjikan gratis menelepon ke sesama produk operator selular itu selama 5.400 detik atau 90 menit. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian mengenai paket Talkmania dengan ruang lingkup wilayahnya adalah Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris. Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa apabila terjadi masalah mengenai penggunaan atau pembelian paket Talkmania, pihak Telkomsel akan segera mencari permasalahan dan memperbaikinya, namun apabila terdapat kerugian yang dialami konsumen, pihak Telkomsel bertanggung jawab mengganti kerugian tersebut baik berupa paket Talkmania maupun sejumlah pulsa yang nilainya sama dengan harga paket Talkmania tersebut. Mekanisme ganti rugi yang dilakukan oleh *provider* kepada konsumen apabila konsumen mengalami kerugian pada hakikatnya telah diatur pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta jangka waktu ganti rugi adalah 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

**Kata Kunci :** *Tanggung jawab Provider, Hak-Hak Konsumen, Perlindungan Konsumen.*

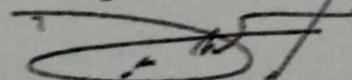
Pembimbing Utama



Arfianna Novera, S.H., M.Hum.

NIP. 195711031988032001

Pembimbing Pembantu

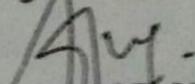


Sri Handayani, S.H., M.Hum.

NIP. 197002071996032002

Mengetahui

Ketua Bagian Hukum Perdata



Sri Turatmiva, S.H., M.Hum.

NIP. 196511051992032001

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dunia bisnis saat ini memang penuh dengan persaingan yang bermacam-macam. Tentunya berhubungan dengan konsumen selaku pemakai atau pengguna dari produk yang dipasarkan oleh para penguasa dan pedagang. Oleh karena itu konsumen atau pengguna produk tersebut memang harus diperhatikan agar tidak mengalami kerugian. Hukum perlindungan konsumen mendapat perhatian khusus karena berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat.<sup>1</sup>

Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.<sup>2</sup>

Aktualnya isu perlindungan konsumen tersebut bukanlah semata karena seringnya isu perlindungan konsumen dijadikan alat politik demi untuk memenuhi kehendak ekonomi negara-negara besar dalam perdagangan internasional, tetapi disebabkan karena meningkatnya kebutuhan masyarakat akan perlindungan dan pemajuan kepentingan kemanusiaan sebagai akibat dari transaksi jual beli barang

dan jasa. Isu perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang ada keterkaitannya dengan dunia usaha yang mengglobal. Hal ini jelas terlihat secara tekstual dalam salah satu

---

<sup>1</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm.3

<sup>2</sup>Ketentuan Umum atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

konsideran Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dalam pertimbangan butir (c) menegaskan, bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan atau jasa yang diperolehnya di pasar. Selanjutnya, dalam butir (d) ditegaskan, bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.<sup>3</sup>

Pengertian Perlindungan Konsumen terdapat dalam Pasal 1 ayat (1) dan (2) Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa :

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah ( lawan dari produsen ) setiap orang yang menggunakan barang.<sup>4</sup> Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai atau konsumen.<sup>5</sup> Konsumen perlu mendapat perlindungan karena konsumen memiliki risiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan.

---

<sup>3</sup>Adery P. Winter, “Perlindungan Hak-Hak Konsumen Terhadap Penggunaan Produk Provider Telekomunikasi Di Indonesia”, Volume XXI No 4 April – Juni 2013, hlm. 52

<sup>4</sup>A.S. Hornby, Gen. Ed., *Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English*, (Oxford University Press, 1987), hlm. 183.

<sup>5</sup>Jhon M. Echols dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1995), hlm.124

Disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar.<sup>6</sup>

Ada dua jenis perlindungan yang diberikan kepada konsumen, yaitu perlindungan preventif dan perlindungan represif, berikut penjelasannya<sup>7</sup> :

1. Perlindungan preventif yaitu perlindungan yang diberikan kepada konsumen pada saat konsumen tersebut akan membeli atau menggunakan atau memanfaatkan suatu barang dan atau jasa tertentu, mulai melakukan proses pemilihan serangkaian atau sejumlah barang dan atau jasa tersebut dan selanjutnya memutuskan untuk membeli, atau menggunakan atau memanfaatkan barang dan jasa dengan spesifikasi tertentu dan merek tertentu tersebut.
2. Perlindungan represif yaitu perlindungan akhir atau perlindungan hukum yang digunakan untuk menyelesaikan masalah. Maksudnya perlindungan ini digunakan setelah adanya keputusan pemerintah yang dikeluarkan apabila menimbulkan sengketa atau membutuhkan penyelesaian. Penyelesaian ini dilakukn di Pengadilan Umum ataupun Pengadilan lainnya terkait dengan permasalahan yang ada.

Secara harfiah, telekomunikasi berasal dari kata tele yang berarti jauh dan komunikasi yang berarti pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara 2 orang atau lebih sehingga dapat dipahami. Adapun arti kata telekomunikasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah :

“Komunikasi jarak jauh melalui kawat (telegrap,telepon) dan radio.”<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup>Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusamedia, 2010), hlm.1

<sup>7</sup>NOTARIS SIDOARJO, “*Perlindungan Konsumen*”, <http://notaris-sidoarjo.com/2012/11/perlindungan-konsumen.html> (diakses pada 1 Februari 2019, pukul 12.00)

Undang-undang nomor 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi memberikan pengertian tentang telekomunikasi sebagai berikut:

“Setiap pemancaran, pengiriman, dan atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya.”

Seiring dengan perkembangan zaman, maka kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam sesuai dengan harkatnya makin meningkat. Hal ini ditunjukkan oleh makin banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi. Munculah berbagai macam produk elektronik yang memudahkan masyarakat, salah satunya ialah alat komunikasi seperti telepon selular atau biasa kita sebut dengan *Handphone*. *Handphone* merupakan salah satu kebutuhan yang penting bagi masyarakat saat ini dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari, sebab *Handphone* yang dalam kegunaannya merupakan alat komunikasi yang praktis dan relatif mudah untuk dibawa kemana-mana dibandingkan dengan alat komunikasi lainnya. Melalui *Handphone* banyak orang yang dapat tersambung langsung dengan teman dan keluarga yang tinggalnya jauh dari kita. *Handphone* adalah suatu jaringan komunikasi digital yang sampai saat ini telah menghubungkan ribuan orang bahkan jutaan orang di seluruh negara di dunia. Untuk pengoperasian *Handphone* tersebut dibutuhkan sebuah kartu dari operator selular atau *Provider* selular tertentu yang dengan kata lain disebut *simcard* atau kartu sim. Hal inilah yang menjadi peluang bagi pelaku usaha untuk mempromosikan produknya dan hal ini juga dimanfaatkan oleh sebagian orang untuk mencari keuntungannya sendiri.

---

<sup>8</sup>Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. “*Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*”. Jakarta: PN Balai Pustaka. Hal 1161

Permasalahan yang lebih luas terjadi pada bidang keperdataan karena transaksi elektronik untuk kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik(*electroniccommerce*) telah menjadi bagian dari perniagaan nasional dan internasional. Kenyataan ini, menunjukkan bahwa konvergensi di bidang teknologi informasi, media, dan informatika ( telematika ) berkembang terus tanpa dapat dibendung, seiring dengan ditemukannya perkembangan baru di bidang teknologi informasi, media, dan komunikasi<sup>9</sup>

Perlindungan konsumen telekomunikasi harus mendapat perhatian yang lebih serius dari pemerintah supaya konsumen benar-benar memperoleh perlindungannya secara jelas dan mendapat haknya dengan pasti. Hal ini juga berpengaruh besar terhadap kepercayaan konsumen terhadap *Provider- Provider* yang ada supaya kepercayaan konsumen terhadap *Provider* selular ini tidak menjadi berkurang.

Sejak berdiri pada tanggal 26 Mei 1995, Telkomsel secara konsisten melayani negeri, menghadirkan akses telekomunikasi kepada masyarakat Indonesia yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Saat ini Telkomsel adalah operator selular terbesar di Indonesia dengan 178 juta pelanggan dan untuk melayani pelanggannya yang tersebar di seluruh Indonesia, termasuk juga di daerah terpencil dan pulau terluar serta daerah perbatasan negara, Telkomsel menggelar lebih dari 146 ribu BTS. Telkomsel secara konsisten mengimplementasikan teknologi seluler terkini dan menjadi yang pertama meluncurkan secara komersial layanan mobile 4G LTE di Indonesia.

Memasuki era digital, Telkomsel terus mengembangkan bisnis digital, diantaranya Digital Advertising, Digital Lifestyle, Mobile Financial Services, dan Internet of Things.

---

<sup>9</sup>Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik Studi Kasus : Prita Mulyasari*, ( Jakarta: Rineka Cipta, 2009)h.44

Untuk melayani kebutuhan pelanggan, Telkomsel menggelar call center 24 jam dan layanan GraPARI yang tersebar di seluruh Indonesia. Untuk memberikan layanan yang prima kepada masyarakat di dalam menikmati gaya hidup digital (digital lifestyle), Telkomsel turut membangun ekosistem digital di tanah air melalui berbagai upaya pengembangan DNA (Device, Network dan Applications), yang diharapkan akan mempercepat terbentuknya masyarakat digital Indonesia. Selain itu Telkomsel juga aktif mendorong generasi muda untuk secara positif menggunakan teknologi. Telkomsel akan selalu hadir untuk menginspirasi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi terdepan, produk dan layanan yang kompetitif, serta solusi inovatif. Hal ini akan mengantarkan Indonesia menuju perekonomian masyarakat berbasis *broadband* sesuai roadmap teknologi selular. Kecintaan pada negeri mendorong Telkomsel untuk terus berkreasi menghadirkan layanan telekomunikasi terbaik bagi masyarakat Indonesia.<sup>10</sup>

Seperti yang kita ketahui jika kita sedang menelepon orang lain maka kita akan dikenakan biaya telepon normal, dalam menelepon pastinya kita tidak dapat langsung mengarah ke topik pembicaraan, yang pastinya kita mengucapkan salam dan kabar paling sedikit. Tetapi saat mengucapkan salam dan menanyakan kabar saja kita akan terkena pulsa yang standar/sama dengan tanpa paket, itu sama dengan bicara dengan harga normal, sedangkan kalau berbicara normal di kartu telkomsel akan mengeluarkan biaya mahal.<sup>11</sup>

Jika 5 menit maka akan dikenakan biaya 4800 pulsa, nah itu kalau 1 menit itu perhitungannya 5000 di bagi 5 ya jadinya 1000, pastinya kalau terus-terusan seperti itu akan memakan biaya yang sangat besar, apalagi kalau kita sering lupa dengan waktu saat

---

<sup>10</sup>Admin, "Sejarah Telkomsel", <https://www.telkomsel.com/about-us/our-story/our-history> (diakses 25 Februari 2019, pukul 12.17 WIB).

<sup>11</sup>Admin, "Paket Telkomsel", <https://pakettelkomselmurah.com/2016/12/apa-itu-tm-telkomsel-bagaimana-cara-buat-paket-tm-telkomsel-dan-berapa-harga-tm-telkomsel.html> (diakses 21 Februari 2019, pukul 13.50 WIB).

bertelepon. TM/ Talk Mania adalah solusi bagi anda yang suka bertelepon dan ingin mengirit karena dengan TM ini anda bisa bertelepon selama 1,4 jam/100 menit hanya dengan harga 1200 saja, sungguh murah sekali bukan. Berikut cara mendaftar paket Talkmania :

1. **TM SUPER** biasanya bagus di gunakan pada nomor Telkomsel lama seperti 0812 karena akan mendapatkan biaya yang murah dengan waktu yang lumayan banyak. Ketik **TMSUPER** lalu kirim ke **8999** atau ke **\*999#** per setengah hari biaya 1000
2. **TM JUMBO** adalah paket yang harus mengeluarkan biaya yang besar dan waktu batasnya juga terbilang besar yaitu hingga 1 minggu dengan biaya 12.500. Ketik **TM JUMBO** lalu kirim ke **8999** atau ke **\*999#** per 1 minggu 12.500
3. **TM ON** adalah paket nelson yang bisa anda gunakan ketika waktu pembuatan paket nelson TM SUPER sedang bermasalah atau sedang habis masa waktunya atau bahasa lainnya adalah terdesak. Ketik **TM ON** lalu kirim ke **8999** atau ke **\*999#** biaya

Perkembangan teknologi yang pesat, telah menghasilkan berbagai macam sarana telekomunikasi. Kondisi pada saat ini dapat menguntungkan konsumen dikarenakan pada masa ini konsumen membutuhkan sarana telekomunikasi yang cepat dan dapat diandalkan, tetapi banyaknya produsen penyedia jasa layanan telekomunikasi yang melakukan kecurangan sehingga konsumen dapat dirugikan dari segi materi. Sudah menjadi rahasia umum bahwa produsen memiliki tingkatan lebih tinggi dari konsumen, berhubungan dengan itu negara sendiri memiliki fungsi untuk menjaga atau menjadi pihak ketiga antara pelaku usaha dan konsumen.

Telkomsel diduga melakukan manipulasi dalam program “Talkmania” dengan tetap menarik pulsa pelanggan meski keutamaan dalam program itu tidak diberikan. Salah seorang warga di kota Medan, Mulyadi (37) mengatakan bahwa dalam iklannya Telkomsel menjanjikan gratis menelepon ke sesama produk operator selular itu selama 5.400 detik (90 menit).<sup>12</sup>

Untuk mendapatkan layanan itu, pulsa pelanggan akan dikurangi 3 ribu rupiah setelah mendaftar melalui SMS “TM ON” yang dikirim ke nomor 8999 terlebih dulu. Namun, pelanggan sering merasa kecewa karena layanan itu selalu gagal dan hanya dijawab dengan pernyataan maaf disebabkan sistem di operator selular tersebut sedang sibuk serta disuruh mencoba lagi. Tapi pulsa pelanggan tetap dikurangi, dan apabila terus dicoba tetap juga gagal, sedangkan pulsa terus dikurangi, katanya.<sup>13</sup>

Warga Kota Medan lainnya, Ulung (34) mengatakan bahwa penggunaan layanan Talkmania yang diiklankan Telkomsel itu seperti “berjudi”. Dia mengatakan kadang-kadang berhasil, kadang-kadang gagal, namun pulsa tetap ditarik.<sup>14</sup>

Dalam kasus ini Telkomsel secara jelas melakukan tindakan yang menyebabkan kerugian bagi beberapa konsumen dan membuat rasa ketidaknyamanan bagi para konsumennya. Dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4, hak konsumen adalah :

(1) “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.

---

<sup>12</sup>Admin, “Kasus Pelanggaran”<https://rezajulianisha.wordpress.com/2017/06/18/ccontoh-kasus-pelanggaran-atas-perlindungan-konsumen/> Diakses pada tanggal 3 Maret 2019 Pukul 12.43 WIB

<sup>13</sup>*Ibid*

<sup>14</sup>*Ibid*

(3) “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.

Telkomsel melanggar pasal tersebut karena membuat konsumen menjadi tidak nyaman atas fasilitas yang diberikan. Telkomsel juga tidak memberi informasi yang benar dan jelas atas fasilitas yang diberikan sehingga merugikan konsumen. Pasal tersebut mengacu pula pada Pasal berikutnya tentang kewajiban pelaku usaha yaitu :

Pasal 7, kewajiban pelaku usaha adalah :

(2) “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”

Dan seharusnya yang dilakukan Telkomsel dari sebab akibat atas melanggar pasal diatas yaitu ada pada pasal berikutnya yaitu :

Pasal 19

(1) “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”

(2) “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”

(3) “Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi”.

Berdasarkan pasal di atas dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha berdasarkan undang-undang telah melakukan pelanggaran yang merugikan konsumen sehingga berdasarkan latar belakang tersebut Penulis menulis judul proposal skripsi :

**“TANGGUNG JAWAB *PROVIDER* TELKOMSEL TERHADAP KASUS PAKET TALKMANIA (TM) DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tanggung jawab *Provider* Telkomsel terhadap kasus paket Talkmania ( TM ) ditinjau Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Bagaimana mekanisme ganti rugi akibat yang ditimbulkan atas kasus tersebut antara konsumen dengan *Provider* seluler ?

**C. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian harus memiliki tujuan yang jelas agar mengenai sasaran yang hendak dicapai dan memberikan arah dalam pelaksanaan penelitian tersebut. Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis melalui penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk tanggung jawab dari pihak jasa telekomunikasi apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen.
2. Untuk mengetahui mekanisme ganti rugi akibat yang ditimbulkan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen

## **D. Manfaat Penelitian**

Dalam suatu penelitian pasti ada manfaat yang diharapkan dapat tercapai. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penulis Berharap dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang Hukum Perdata pada masalah tanggung jawab pelaku usaha terhadap kesalahan informasi yang merugikan konsumen. Untuk memperoleh data dan informasi secara jelas dan lengkap sebagai bahan penyusunan skripsi sebagai prasyarat guna menyelesaikan studi dalam meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dibidang hukum perdata terkait dengan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kesalahan Informasi yang merugikan bagi konsumen.

### **2. Manfaat Praktis**

Penulis berharap Hasil Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dalam bidang hukum bagi pelaku usaha jasa penyedia layanan paket telepon dan konsumen.

Bagi pelaku usaha penyedia layanan paket telepon, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi jasa yang akan di jual agar jasa yang akan dijual tersebut untuk kedepannya lebih meningkatkan pelayanan *call center*. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini menjadi pelajaran agar dapat berhati-hati dalam memilih suatu jasa yang akan di gunakan, dan memilih jasa yang berkualitas.

## **E. Ruang Lingkup**

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian hukum dalam bidang hukum perdata mengenai Tanggung Jawab *Provider* Telkomsel Terhadap Kasus Paket TM ( Talkmania ) Di Tinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Mengenai skripsi ini penulis hanya membahas tentang tanggung jawab hukum *Provider* TELKOMSEL atas kerugian yang dialami oleh konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.

## **F. Kerangka Teori**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teori yang menyangkut mengenai masalah yang akan diangkat oleh penulis untuk menjawab permasalahan dalam penulisan ini diantaranya:

### **1. Teori Tanggung Jawab**

Dalam kamus hukum ada dua istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban, yaitu *liability* dan *responsibility*.

*Liability* merupakan istilah hukum yang luas yang menunjuk hampir semua karakter risiko dan tanggung jawab yang pasti, yang bergantung atau yang mungkin meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara aktual atau potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang. Dapat pula berarti menanggung segala sesuatu kerugian yang terjadi akibat perbuatannya atau perbuatan

orang lain yang bertindak untuk dan atas namanya. Tanggung jawab *liability* dapat diartikan kewajiban membayar ganti kerugian yang diderita.<sup>15</sup>

Sedangkan *responsibility* merupakan hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapan meliputi juga kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan. Tanggung jawab *responsibility* dapat diartikan sebagai wajib menanggung segala sesuatunya, jika terjadi apa-apa dapat disalahkan, dituntut, dan diancam hukuman oleh penegak hukum didepan pengadilan, menerima beban akibat tindakan sendiri atau orang lain.<sup>16</sup>

Istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subyek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik.<sup>17</sup>

Menurut Peter Salim pengertian tanggung jawab dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:<sup>18</sup>

- a. Tanggung jawab dalam arti *accountability*;
- b. Tanggung jawab dalam arti *responsibility*;
- c. Tanggung jawab dalam arti *liability*

## 2. Teori Ganti Rugi

---

<sup>15</sup>Ridwan H.R, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006). hlm.335-337.

<sup>16</sup>*Ibid*

<sup>17</sup>*Ibid*.

<sup>18</sup>K. Martono, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), hlm.217.

Pengertian kerugian menurut R. Setiawan adalah kerugian nyata yang terjadi karena wanprestasi. Adapun besarnya kerugian ditentukan dengan membandingkan keadaan kekayaan setelah wanprestasi dengan keadaan jika sekiranya tidak terjadi wanprestasi.<sup>19</sup>

Dalam pasal 1246 KUHPerdara menyebutkan : “*biaya, rugi dan bunga yang oleh si berpiutang boleh dituntut akan penggantinya, terdirilah pada umumnya atas rugi yang telah dideritanya dan untung yang sedianya harus dapat dinikmati, dengan tak mengurangi pengecualian-pengecualian serta perubahan-perubahan yang akan disebut di bawah ini.*”

Menurut Abdulkadir Muhammad dari pasal 1246 KUHPerdara tersebut, dapat ditarik unsur-unsur ganti rugi adalah sebagai berikut :

- a) Ongkos-ongkos atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan (*cost*), misalnya ongkos cetak, biaya materai, biaya iklan.
- b) Kerugian karena kerusakan, kehilangan atas barang kepunyaan kreditur akibat kelalaian debitur (*damages*). Kerugian disini adalah yang sungguh-sungguh diderita, misalnya busuknya buah-buah karena keterlambatan penyerahan, ambruknya sebuah krumah karena salah konstruksi.
- c) Bunga atau keuntungan yang diharapkan (*interest*) Karena debitur lalai, kreditur kehilangan keuntungan yang diharapkannya. Misalnya A menerima beras sekian ton dengan harga pembelian Rp. 250,00 per kg. Sebelum beras diterima, kemudian A menawarkan lagi kepada C dengan harga Rp. 275,00 per kg. Setelah perjanjian dibuat, ternyata beras yang diharapkan diterima pada waktunya tidak dikirim oleh penjualnya. Disini A kehilangan keuntungan yang diharapkan Rp.25,00 per kg.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup>R. Septiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, (Bandung: Binacipta, 1977), hlm.17.

<sup>20</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, (Bandung: Alumni, 1982), hlm.41.

## G. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono menjelaskan bahwa metode penelitian adalah cara-cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid, dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.<sup>21</sup>

### 1. Jenis Penelitian

Penulisan skripsi ini merupakan penelitian Yuridis Empiris, yaitu penelitian hukum yang didukung oleh data lapangan melalui wawancara dengan pihak PT TELKOMSEL. Penelitian deskriptif menghadirkan gambaran tentang situasi atau fenomena sosial secara detail. Dalam penelitian ini, peneliti memulai penelitian dengan desain penelitian yang terumuskan secara baik yang ditujukan untuk mendeskripsikan sesuatu secara jelas. Penelitian deskriptif biasanya berfokus pada pertanyaan “bagaimana(how)” dan “siapa(who)” (Bagaimana fenomena tersebut terjadi? Siapa yang terlibat didalamnya?).

### 2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa pendekatan penelitian, antara lain:

#### a. Pendekatan Undang-Undang (*Statue Approach*)

Pendekatan Undang-Undang dilakukan dengan menelaah serta mempelajari perundang-undangan dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang diteliti<sup>22</sup>;

---

<sup>21</sup>Admin, 2 Maret 2013, “*Pengertian Metode Penelitian menurut para ahli*” <http://www.cangcut.net/2013/03/pengertian-metode-penelitian-menuru.html> , diakses pada 27 September 2018 hlm.1

<sup>22</sup>Peter Mahmud Marzuki. “*Penelitian Hukum:Edisi revisi*”. Jakarta, Prenada Media, 2011, hlm. 93

b. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan Kasus dilakukan dengan menelaah kasus-kasus terkait dengan isu yang sedang dihadapi, dan telah menjadi putusan yang mempunyai kekuatan hukum tetap<sup>23</sup>.

3. Jenis dan Bahan Hukum

Penelitian ini menggunakan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan. Dari penelitian kepustakaan ini dikumpulkan data-data yang meliputi data primer, dan data sekunder.

Menurut pendapat Peter Mahmud Marzuki, dalam penelitian hukum tidaklah mengenal adanya data, walaupun data itu diistilahkan sebagai data sekunder<sup>24</sup>. Lebih lanjut Peter Mahmud Marzuki menjelaskan bahwa untuk memecahkan isu hukum secara preskriptif, maka diperlukan sumber-sumber hukum penelitian yang dapat dibedakan menjadi data-data primer dan data-data sekunder. Data primer merupakan data yang bersifat autoratif, yang artinya mempunyai otoritas. Data-data primer terdiri dari perundang-undangan, catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan hakim. Kemudian, yang dimaksud data sekunder adalah semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, dan jurnal-jurnal hukum.

A. Data Primer

---

<sup>23</sup>*Ibid*, hlm. 94

<sup>24</sup>Abdul Kadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung : Citra Aditya Bakti, hlm. 122.

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari para responden dengan melakukan kegiatan observasi dilapangan dan wawancara dengan M. Arne Zarkasih, *Customer Service* Telkomsel Cabang Palembang *Square*.

#### B. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh dari beberapa bahan pustaka yaitu :

- a. Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mengikat, yang terdiri dari:
  - 1) Norma Dasar atau Kaidah Dasar, yaitu Pancasila.
  - 2) Peraturan Dasar, yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945).
  - 3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
  - 4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821. Jakarta
- b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, seperti peraturan perundang-undangan, hasil karya tulis ilmiah, hasil-hasil penelitian dan lain-lain bahan sekunder yang berhubungan.
- c. Bahan hukum tersier ialah bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primier dan bahan hukum sekunder, seperti kamus, ensiklopedia, dan lain-lain yang ada relevansinya dengan isu hukum dalam penelitian ini.<sup>25</sup>

#### 4. Lokasi Penelitian

---

<sup>25</sup>Soerjono Soekanto, 2010, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, hlm.52.

Kegiatan penelitian skripsi ini akan dilakukan di PT. Telekomunikasi Selular (TELKOMSEL) Regional Sumbagsel yang bertempat dan berkedudukan di Gedung MDP Lt 5, Jalan Jenderal Sudirman KM 4 (Simpang POLDA) Kota Palembang, Sumatera Selatan.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

### a. Studi Lapangan / *Field Research*

Penelitian lapangan ini dilakukan dengan cara observasi yaitu mengumpulkan data dengan cara mewawancarai M. Arne Zarkasih, *Customer Service* Telkomsel Cabang Palembang *Square*.

### b. Studi Pustaka / *Library Research*

Pengumpulan data pustaka diperoleh dari berbagai data yang berhubungan dengan hal-hal yang diteliti, beberapa buku dan literatur yang berkaitan dengan penelitian ini. Disamping itu juga data diperoleh dari dokumen-dokumen penting dan undang-undang yang berlaku.

## 6. Teknik Pengolahan Data

Data Primer, data sekunder yang diperoleh penulis dari studi lapangan dan studi kepustakaan tersebut kemudian dijabarkan secara sistematis dan diolah dengan cara mengklasifikasikan data-data yang ada tersebut sesuai dengan sub nya masing-masing, adapun data-data tersebut dilakukan validasi terlebih dahulu sebelumnya.

## 7. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah seluruh data terkumpul kemudian dianalisis. Analisis ini dilakukan dengan mengevaluasi norma-norma hukum yang didasarkan pada konstitusi atas permasalahan yang sedang berkembang sebagai proses untuk menemukan

jawaban atas pokok permasalahan hukum melalui beberapa tahap. *Pertama*, mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal yang tidak relevan dengan pokok permasalahan hukum. *Kedua*, pengumpulan data yang relevan dengan permasalahan hukum. *Ketiga*, telaah atas permasalahan hukum yang diajukan berdasarkan data yang telah dikumpulkan. *Keempat*, menyimpulkan pembahasan dalam bentuk argumentasi dengan menjawab permasalahan hukum. *Kelima*, mengajukan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun secara konsisten dalam kesimpulan.<sup>26</sup>

#### 8. Teknik Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan pada penelitian ini dilakukan secara deduktif yaitu cara berfikir yang mendasar pada hal-hal yang bersifat umum dan kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat khusus sesuai dengan pokok permasalahan tersebut.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup>*Ibid.*, hlm.141.

<sup>27</sup>Surakhmad Winarmo, *Metode dan Teknik dalam bukunya, Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*. Bandung: Tarsio, 1994. Hlm. 17.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abu Ahmad dan Joko Tri Prasetyo. 2005. *Strategi Belajar-Mengajar*. Bandung: Pustaka Setia.
- Abdul Halim Barkatullah. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung:Nusamedia.
- Abdul Kadir Muhammad. 1982. *Hukum Perikatan*. Bandung:Alumni.
- // ————— 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung:Citra Aditya Bakti.
- Ade Maman Suherman. 2002. *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*.Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Adrian Sutedi. 2008.*Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*. Bogor:Ghalia Indonesia.
- Ahmadi Miru.2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*.Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- A.S. Hornby,Gen. Ed. 1987.*Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English*, Oxford University Press.
- Aulia Muthiah. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta:Pustaka Baru Press.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta:Sinar Grafika.
- Danrivanto Budhijanto. 2013. *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran & Teknologi Informasi Regulasi dan Konvergensi*.Bandung:Refika Aditama.
- Eli Wuria Dewi. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2003.*Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta:Gramedia.
- Inosentius Samsul. 2004. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*.Jakarta:Universitas Indonesia.
- Jhon M. Echols dan Hasan Sadily. 1995. *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta:Gramedia.
- Johnny Ibrahim. 2006. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing.

- Janus Sidabalok. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung:PT Citra Aditya Bakti.
- K. Martono. 2011.*Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Peter Mahmud Marzuki. 2008. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta:Kencana.
- .2011.~~*Penelitian Hukum*~~:*Edisi revisi*.Jakarta:Prenada Media.
- Riduan Syahrani. 2006.*Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*.Bandung:Citra Aditya Bakti,.
- Ridwan H.R. 2006. *Hukum Administrasi Negara*.Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Rosmawati. 2018.*Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta:Prenadamedia Group Indonesia
- Roscoe Pound. 2000. *Pengantar Filsafat Hukum Terjemahan Muhammad Radjad*. Jakarta:Bharata.
- R. Septiawan, 1977. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Binacipta.
- Sudikno Mertokusumo. 1988. *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Liberty.
- Siswanto Sunarso. 2009. *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik Studi Kasus : Prita Mulyasari*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Surakhmad Winarmo. 1994. *Metode dan Teknik dalam bukunya, Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*.Bandung:Tarsio.
- Soerjono Soekanto. 2010.*Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Shidarta.2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*.Jakarta:Grasindo.
- WJS. Poerwadarminta. 1976. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*.Jakarta:Balai Pustaka.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. “*Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*”. Jakarta:PN Balai Pustaka.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta:Kencana Prenada.

## B. Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.  
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821. Jakarta.

## C. Jurnal

Adery P. Winter, “*Perlindungan Hak-Hak Konsumen Terhadap Penggunaan Produk Provider Telekomunikasi Di Indonesia*”, Volume XXI No 4.

## D. Internet

Admin. 2 November 2011. *NOTARIS SIDOARJO. Perlindungan Konsumen.*  
<http://notaris-sidoarjo.com/2012/11/perlindungan-konsumen.html>(diakses pada 1 Februari 2019, Pukul 12.00)

Admin. *Sejarah Telkomsel.* <https://www.telkomsel.com/about-us/our-story/our-history> (diakses 25 Februari 2019, Pukul 12.17 WIB).

Admin. 15 Desember 2016. *Paket Telkomsel.*  
<https://pakettelkomselmurah.com/2016/12/apa-itu-tm-telkomsel-bagaimana-cara-buat-paket-tm-telkomsel-dan-berapa-harga-tm-telkomsel.html> (diakses 21 Februari 2019, Pukul 13.50 WIB).

Admin. 18 Juni 2017. *Kasus Pelanggaran.*  
<https://rezajulianisha.wordpress.com/2017/06/18/contoh-kasus-pelanggaran-atas-perlindungan-konsumen/> (diakses pada tanggal 3 Maret 2019 Pukul 12.43 WIB)

Admin. 2 Maret 2013. *Pengertian Metode Penelitian menurut para ahli.*  
<http://www.cangcut.net/2013/03/pengertian-metode-penelitian-menurut.html>,  
(diakses pada 27 Maret 2019 Pukul 13.00 WIB)