

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PENGGUNA JASA TELEKOMUNIKASI FLEXI ATAS  
PENGALIHAN MANAJEMEN DARI TELKOM KE  
TELKOMSEL DITINJAU DARI UNDANG UNDANG NOMOR  
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Penulisan Akhir  
Program Sarjana Bidang Ilmu Hukum



**ERICK ARTAWIJAYA**  
NIM : 1110111063

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
2016**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PENGGUNA JASA TELEKOMUNIKASI FLEXI ATAS  
PENGALIHAN MANAJEMEN DARI TELKOM KE  
TELKOMSEL DITINJAU DARI UNDANG UNDANG NOMOR  
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Disusun Oleh :

**ERICK ARTAWIJAYA**

**NIM : 1110111063**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2016**

## PERSETUJUAN

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan hukum yang telah dibuat oleh mahasiswa :

Nama : Erick Artawijaya

NIM : 1110111063

Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Telekomunikasi Flexi Atas Pengalihan Manajemen Dari Telkom Ke Telkomsel Ditinjau dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Isi dan formatnya telah disetujui dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diajukan sebagai penulisan akhir program sarjana bidang ilmu hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jember.

Jember, 9 Juni 2016

Dosen Pembimbing



**(Muh Iman, S.H. M.H)**

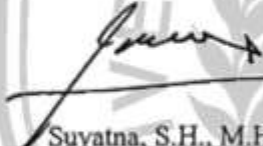
## PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA  
JASA TELEKOMUNIKASI FLEXI ATAS PENGALIHAN MANAJEMEN  
DARI TELKOM KE TELKOMSEL DITINJAU DARI UNDANG UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Diterima dan telah diuji oleh tim penguji pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 2 Agustus 2016  
Tempat : Fakultas Hukum Universitas  
Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

  
Suyatna, S.H., M.Hum.  
Ketua

  
Drs. Sutisyo, M.Hum.  
Sekretaris

  
Muh Iman, S.H.M.H.  
Anggota

Mengesahkan  
Universitas Muhammadiyah Jember  
Fakultas Hukum  
Dekan,

  
  
Suyatna, S.H., M.Hum.  
NPK : 8809225

## PERSEMBAHAN

**Saya persembahkan skripsi ini kepada :**

- 1. Kedua orang tua yang tiada kenal lelah memberikan dukungan do'a*
- 2. Semua pihak yang senantiasa memberikan dukungan, dorongan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat selesai*
- 3. Almamaterku yang kubanggakan dan kucintai Universitas Muhammadiyah Jember*

## MOTTO

*“Dan janganlah kamu campuradukkan yang hak dengan yang bathil dan janganlah kamu sembunyikan yang baik sedang kamu mengetahuinya”\**

(Q.S. Albaqarah ayat 42)

---

Dikutip dari : Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Jakarta, Intermasa, 1993

## **KATA PENGANTAR**

Tidak ada kata yang lebih tepat untuk diucapkan setelah selesainya skripsi berjudul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Telekomunikasi Flexi Atas Pengalihan Manajemen Dari Telkom Ke Telkomsel Ditinjau dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini, kecuali mengucapkan puji syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi besar Muhammad S.A.W, beserta keluarga, sahabat dan seluruh pengikut beliau hingga akhir jaman. Skripsi ini saya susun guna melengkapi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum periode tahun 2016 pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jember.

Tak ada gading yang tak retak, begitulah adanya skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, saran dan kritik yang konstruktif sangat diharapkan dari pembaca guna peningkatan kualitas skripsi ini di masa yang akan datang. Saya sangatlah menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, serta masih banyak kekurangan-kekurangannya walaupun saya telah berusaha dengan sekuat tenaga, mengingat saya sebagai manusia yang masih jauh dari kebenaran dan kesempurnaan. Maka dari itu saran dari pihak manapun akan saya terima dengan pintu terbuka, sebagai kebaikan dan kesempurnaan atas skripsi ini.

Tidak lupa saya mengucapkan rasa terima kasih saya yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Bapak H. Sulistio Adiwirto, S.H, M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jember atas segala wejangan, nasehat dan petunjuk berguna yang beliau berikan selama masa perkuliahan ;
2. Bapak Muhiman S.H M.H, sebagai dosen pembimbing atas segala arahan dan bimbingan skripsi yang telah diberikan dengan sabar dan tulus, sehingga skripsi ini akhirnya dapat selesai dengan baik ;
3. Kepada Seluruh dosen, staf dan karyawan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Jember atas segala jasa dan kebaikannya selama saya menimba ilmu di Kampus tercinta ;
4. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu dan telah memberikan bantuan sehingga dapat tersusun skripsi ini.

Demikian sedikit pengantar dari saya, semoga skripsi yang masih jauh dari sempurna dan sederhana ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan dan bisa memenuhi apa yang diharapkan.

Jember, 9 Juni 2016

Penyusun

**Erick Artawijaya**



## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan Penelitian .....	6
1.4    Manfaat Penelitian .....	6
1.5    Metode Penelitian .....	6
1.5.1 Pendekatan Masalah .....	7
1.5.2 Jenis Penelitian .....	7
1.5.3 Bahan Hukum .....	8
1.5.4 Analisis Bahan hukum .....	9
<b>BAB II     KAJIAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1    Perlindungan Hukum.....	11
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	11
2.1.2 Unsur-Unsur Perlindungan Hukum .....	13

2.1.3	Tujuan Perlindungan Hukum .....	14
2.2	Hukum Perlindungan Konsumen .....	16
2.2.1	Pengertian Perlindungan Konsumen .....	16
2.2.2	Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen .....	17
2.3	Konsumen .....	19
2.3.1	Pengertian Konsumen.....	19
2.3.2	Hak dan Kewajiban Konsumen.....	21
2.4	Pelaku Usaha .....	26
2.4.1	Pengertian Pelaku Usaha .....	26
2.4.2	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	27
2.5	Tanggung Jawab Hukum .....	31
2.5.1	Pengertian Tanggung Jawab Hukum.....	31
2.5.2	Bentuk Tanggung Jawab Hukum .....	32
2.6	Profil Perusahaan PT. Telkom.....	34
2.6.1	Telkom Flexi .....	34
2.6.2	Telkomsel .....	35
<b>BAB III</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
3.1	Konsekuensi Hukum Terhadap Perubahan Jasa Telekomunikasi Dari Kartu Flexi Ke Kartu As Flexi Sebagai Pengalihan Manajemen Telkom Ke Telkomsel ...	37
3.2	Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Apabila Terjadi Kerugian Atas Adanya Perubahan Jasa Telekomunikasi Dari Kartu Flexi Ke Kartu As Flexi Sebagai Pengalihan Manajemen Telkom Ke Telkomsel ...	55

<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP</b> .....	80
4.1	Kesimpulan.....	80
4.2	Saran.....	81

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

