

- CONSUMER PROTECTION - (KUR) M. KURNIAWAN

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

- TELECOMMUNICATION

KK.

DAG 08/03

KUR

P

SKRIPSI

CANDRA KURNIAWAN

(039814705)

PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA TELEKOMUNIKASI



FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2003

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA
TELEKOMUNIKASI**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA HUKUM**

Dosen pembimbing



Bambang Sugeng A.S. S.H., M.H.
NIP. 132049476

Penyusun



Candra Kurniawan
NIM. 039814705

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2003**

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji

Pada hari Kamis, tanggal 31 Juli 2003

Panitia Penguji Skripsi :

Ketua : Leman Iskandar, S.H., M.S.

Anggota :

1. Bambang Sugeng A.S.S.H., M.H.

2. Trisadini P. Usanti, S.H., M.H.



BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

- a. Dalam praktek yang ada, perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak antara PT.TELKOM dan pelanggan merupakan perjanjian yang sifatnya baku, yang isi dan formatnya ditentukan sepihak oleh pihak PT.TELKOM. Disini pelanggan hanya tinggal menyetujui atau tidak dari isi perjanjian tersebut dengan menandatangani perjanjian yang diberikan PT.TELKOM. Sehingga dalam hal ini menyebabkan lemahnya kedudukan konsumen dibandingkan dengan PT.TELKOM. Perjanjian yang dibuat selain perjanjian jual beli juga merupakan perjanjian sewa menyewa.
- b. Kedudukan konsumen yang lemah perlu mendapatkan perlindungan hukum khususnya bagi pelanggan selaku konsumen jasa telekomunikasi via telephon. Sebagian diatur dalam Undang-undang No. 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi. PT.TELKOM wajib memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen sesuai dengan kemampuannya. Sementara itu didalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan era baru dalam dunia konsumen atau pelaku usaha, hanya saja dalam undang-undang ini pengaturannya masih bersifat umum yakni mengenai perlindungan konsumen disegala bidang. Didalam undang-undang perlindungan konsumen ini menganut beban pembuktian terbalik.

Sementara itu didalam Undang-undang No. 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi terdapat sanksi administratif dan sanksi pidana. Tidak semua pengaduan konsumen juga mendapatkan tindak lanjut dari perusahaan telekomunikasi, dalam hal ini dikarenakan pertumbuhan konsumen yang pesat yang tidak diimbangi dengan penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung maupun kinerja dalam penanganan pengaduan.

4.2. Saran

- a. Dengan perjanjian bentuk baku ini ditambah kurangnya informasi pada konsumen tentang penambahan fasilitas dan tidak dibentuknya suatu perjanjian tertulis sebagai kelanjutan dari pemasangan atau penggunaan atau pengaktifan fasilitas tambahan mengakibatkan kedudukan antara PT.TELKOM dan pelanggan tidak eimbang, disini kedudukan konsumen lebih lemah, sehingga dalam haini sangatlah rawan aka konflik antara kedua belah pihak. Maka sebaiknya pihak PT.TELKOM memberikan informasi yang cukup pada konsumen dan sosialisasi secara lagsung atas penambahan fasilitas pada konsumen yang sebaiknya dimuat dalam perjanjian tertulis.
- b. Konsumen sebaiknya dalam menghadapi gangguan yang ada sebaiknya langsung kebagian pengaduan apabila gangguan yang ada menimbulkan kerugian baik itu materi maupuin yang non materi. Disini PT.TELKOM wajib mengantisipasi terjadinya gangguan secara maksimal dengan menyiapkan sarana dan prasarana penunjang dalam penyelenggaraan telekomunikasi. Kemudian dirasa perlu adanya pengaturan khusus sebagai

pelaksana dari Undang-undang Perlindungan Konsumen yang mengatur perlindungan konsumen pemakai dan/atau pengguna jasa telekomunikasi.

