

**IMPLEMENTASI PASAL 4 UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
ATAS POLA PELAYANAN PADA PT.TELKOM
GORONTALO**

SKRIPSI

Merupakan Salah Satu Syarat

Dalam Memenuhi Gelar Sarjana Hukum di Universitas Negeri Gorontalo

Oleh

NADHIA SOBIRIN

NIM: 271 412 008



**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

2017

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PASAL 4 UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
ATAS POLA PELAYANAN PADA PT.TELKOM
GORONTALO**

OLEH :

**NADHIA SOBIRIN
NIM: 271 412 008**

PEMBIMBING I



**Weny Almoravid Dunga, SH, MH
NIP. 19680522 200112 1 001**

PEMBIMBING II



**Ismail Tomu, SH, MH
NIP. 19770617 200912 1 003**

**MENGETAHUI
KETUA JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**



**Suwitno Yutyc Imran, SH, MH
NIP. 19830622 200912 1 004**

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
IMPLEMENTASI PASAL 4 UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
ATAS POLA PELAYANAN PADA PT.TELKOM
GORONTALO**

Oleh :

**NADHIA SOBIRIN
NIM. 271 412 008**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : 22 Maret 2017

Waktu : 10.00 Wita

1. Dr. Fence M. Wantu, SH, MH : (.....)
NIP. 19740119 200112 1 001
2. Novendri M. Nggilu, SH, MH. : (.....)
NIP. 19891127 201404 1 001
3. Weny Almoravid Dunga, SH, MH : (.....)
NIP. 19540625 198102 1 001
4. Ismail H. Tomu, SH, MH. : (.....)
5. NIP. 19770617 200912 1 003

Gorontalo, Juli 2017
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Negeri Gorontalo (UNG)


Moh. Rusdiyanto U. Puluhulawa, SH, MH.
NIP. 19701105 199703 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Nadhia Sobirin**

NIM : **271 412008**

Menyatakan bahwa penulisan/penyusunan skripsi ini dengan judul “**IMPLEMENTASI PASAL 4 UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS POLA PELAYANAN PADA PT.TELKOM GORONTALO**” adalah asli karya penulis/penyusun, tidak ada karya orang lain yang telah dipublikasikan, juga bukan karya orang lain dalam rangka mendapat gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, selain yang dirujuk dalam kutipan dan/atau daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar kesarjanaan diperguruan tinggi, saya bersedia dicabut gelar kesarjanaan saya

Gorontalo, Juli 2017

Menyatakan



Nadhia Sobirin
NIM : 271412008

ABSTRAK

NADHIA SOBIRIN, 271412008, Implementasi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Atas Pola Pelayanan Pada PT. Telkom Gorontalo. Pembimbing I: Weny A. Dunga, SH.,MH, Pembimbing II: Ismail H. Tomu, SH.,MH.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terkait dengan hak konsumen atas pola pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan untuk mengetahui dan menganalisis kendala apa yang mempengaruhi implementasi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tentang perlindungan konsumen Tahun 1999 terhadap hak konsumen atas pola pelayanan pada PT. Telkom Gorontalo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis empiris, Lokasi penelitian berada di Kota Gorontalo, tepatnya PT TELKOM Gorontalo dan di YLKI Gorontalo, Sumber data berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder, sumber data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tertier, teknik pengumpulan data dengan cara teknik, telaah dokumen, dan wawancara. Teknik analisis data penelitian ini dianalisis secara deskriptif.

Hasil dari penelitian ini adalah Implementasi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terkait dengan hak Konsumen atas pola pelayanan yang diberikan kepada konsumen yakni pihak PT Telkom merasa bahwa pola pelayanan yang diberikan sudah maksimal tetapi 6 diantara 10 pelanggan merasa dirugikan dan tidak dipenuhinya hak-hak sebagai konsumen khususnya tentang pola pelayanan yang kurang diperlakukan secara benar dan jujur terkait biaya yang sering berubah-ubah setiap periode tanpa ada pemberitahuan kepada konsumen sedangkan pada Pasal 4 huruf g sudah jelas konsumen berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Terkait dengan kendala yang mempengaruhi implementasi pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 terhadap hak konsumen atas pola pelayanan pada PT. Telkom Gorontalo dimana apabila konsumen merasa dirugikan, mereka merasa enggan untuk melaporkan hal tersebut. Pada dasarnya konsumen enggan untuk melaporkan ke lembaga yang berwenang dikarenakan jumlah kerugian yang di alami oleh mereka relatif lebih kecil sehingga konsumen menganggap bahwa jumlah tersebut tidak begitu berarti.

Kata Kunci: *Implementasi, Perlindungan, Konsumen, PT. Telkom*

ABSTRACT

Nadhia Sobirin, 271412008, Implementation of Article 4 Constitution Number 8 of 1999 about Customer Protection for Service Pattern in PT. Telkom Gorontalo. Principal supervisor is Weny A. Dunga, SH. MH, and Co-supervisor is Ismail H. Tomu, SH.MH.

This research aims to investigate and analyze implementation of Article 4 Constitution Number 8 of 1999 about right of customer for service pattern and investigate and analyze obstacle which influence implementation of Article 4 Constitution Number 8 of 1999 about Customer Protection towards right of customer for service pattern in PT. Telkom Gorontalo.

This is a juridical empirical research which was conducted in Gorontalo City particularly PT Telling Gorontalo and in YLKI Gorontalo. Source of data derives from both primary and secondary data. Secondary data source derives from primary legal material, secondary legal material and tertiary legal material. Data of the research are collected through technique of studying document and interview. Meanwhile, research data are analyzed descriptively.

Research finding reveals that implementation of Article 4 Constitution Number 8 of 1999 about right of customer for pattern form in PT Telkom Gorontalo is the service is maximum, yet 6 out of 10 respondents do not feel so as they think they are being disadvantaged and their rights are not fulfilled yet such due to the service pattern are incorrect and dishonest particularly about changeable cost for every period without announcement to the customers. Meanwhile Article 4 letters G clearly stated that customer should be treated correctly and honestly as well as not discriminative. Afterwards, the obstacle which influences implementation of Article 4 Constitution Number 8 of 1999 about rights of customers for service pattern in PT Telkom Gorontalo is that when customers feel being disadvantaged, they do not report the case. Basically, it is due to amount of lost encountered by them is relatively small thus it does not matter for them.

Keywords: Implementation, Protection, Customer, PT Telkom



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sedikit pengetahuan yang diterapkan jauh lebih
berharga ketimbang banyak pengetahuan yang tak
dimanfaatkan
(KAHLIL GIBRAN)

*Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada
kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari
suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan
yang lain)
(Q.S 94:6-7)*

*Bekerja keraslah tak usah pikirkan ujung
perjalanan ini jalani prosesnya dan nikmati
(Nadhia Sobirin)*

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan Skripsi ini kepada :

ALLAH SWT (Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah memberikan kesehatan baik lahir maupun bathin, memberikan keyakinan, Kepercayaan, Karuniah, anugerah serta hidayah kepada peneliti)

Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan yang telah memperjuangkan peradaban islam dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang.

Kedua orangtuaku Alm papa dan mama tercinta makasih atas kepeduliannya dan selalu mendoakan anakmu ini agar sukses disetiap langkah kakiku berjalan, buat bunda makasih yang selalu membantu dan memberikan dukungan, Sahabat-sahabatku, serta Teman-temanku yang telah membantu semua kebutuhanku selama ini, senantiasa memberikan support, sekaligus sebagai sumber inspiratif buatku.

Serta seluruh pihak dan keluarga yang turut mendoakan, menyemangati, dan mendambakan kesuksesanku yang tak dapat aku sebutkan satu-persatu.

**KHUSUSNYA ALMAMATERKU TERCINTA
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
2017**

Tempat aku menuntut ilmu & meraih mimpi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahillahirabbillalamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan izin dan kuasa-Nyalah karya ini dapat disusun dan terselesaikan. Semua hambatan dan masalah tersebut dijadikan rekan dalam perjuangan untuk sebuah mimpi. Selanjutnya salawat dan taslim peneliti haturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW. dan segenap keluarganya, para sahabat, nabi-nabi sampai kepada orang-orang mukmin yang memperjuangkan islam saat ini dan bahkan sampai akhir zaman. Tak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua karena dengan dukungan dan doa merekalah bisa menyelesaikan skripsi ini.

Disisi lain tercapainya penyusunan skripsi ini tak terlepas dari kontribusi pihak yang telah banyak membantu, baik dalam segi materil maupun non materil. Untuk itu peneliti wajib dan patut menghaturkan serta menyampaikan rasa ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Rasa ucapan terima kasih ini di dedikasikan untuk :

1. Bapak Prof. Dr. Syamsu Qamar Badu, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Negeri Gorontalo.
2. Bapak Prof. Dr. H. Mahludin Hambali, M.P. Bapak Supardi Nani, SE,M.si. Bapak Prof. Dr. H. Hasanudin Fatsah, M.Hum. masing-masing selaku Wakil Rektor I, II, IV Universitas Negeri Gorontalo.
3. Dr. Fence M. Wantu, SH,MH. Selaku Wakil Rektor III dan Penguji I.

4. Ibu Prof. Dr. Hj. Fenty U. Puluhulawa, SH, M.Hum. Selaku ketua LPM dan Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
5. Bapak Mohammad R. Puluhulawa, SH, M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
6. Bapak Zamroni Abdussamad, SH, MH. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
7. Ibunda Lisnawaty W. Badu, SH, MH. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
8. Bapak Weny A. Dunga, SH, MH. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo dan pembimbing II.
9. Bapak Suwitno J. Imran SH, MH. Selaku Ketua Jurusan dan Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
10. Bapak Prof. Dr. Johan Jasin, SH, M.Hum. Selaku Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo dan Penasehat Akademik saya.
11. Ibu Dian Ekawaty Ismail, SH, MH. Selaku Ketua Prodi Hukum Pidana Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
12. Ibu Nirwan Junus, SH, MH. Selaku Ketua Prodi Hukum Tata Negara Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
13. Ibu Hj. Mutia Cherawaty Thalib, SH, M.Hum. Selaku Ketua Prodi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
14. Bapak Ismail H. Tomu, SH, MH. Selaku Dosen Pembimbing II.
15. Dr. Nur M. Kasim, S.Ag, MH. Selaku Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.

16. Novendri M Nggilu, SH, MH. Selaku Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo dan Penguji II.
17. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Hukum dan Staf Tata Usaha yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.
18. Para responden yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu di dalam melakukan penelitian ini.
19. Kepada kedua orangtua saya Alm papa tercinta Bahrudin dan mama tercinta Ade Irma Salilama terimakasih atas kasih sayangnya terimakasih atas doa dan suportnya yang tenang di alam sana ya papa dan sehat terus mama panjang umur selalu.
20. Buat Bunda Nuzlan Botutihe.
21. Buat adik saya Nadifa Arafah.
22. Sahabat-sahabat SMA (Tiara, Tya, Desi, dan Susan)
23. Makasih buat sahabat-sahabat (Ega, Cenra, Poe, Aan, Manda, Enyo, Nelan, Tasya, Fardan, Ipone, Tete, Moha, Widi, Meri, Pita, Dll)makasih atas dukungan dan doanya.
24. Makasih buat senior Irlan puluhulawa SH dan Andri Gani, SH selaku senior yang selalu membantu dalam pengerjaan skripsi ini dan memberikan masukan dan saran-saran yang baik.
25. Teman-teman Kelas B Teman Teman konsentrasi PERDATA dan rekan-rekan seperjuanganku angkatan 2012 makasih banyak selalu bersama dalam keseharian.

Skripsi ini masih perlu dikritisi secara konstruktif untuk sebuah konsep kesempurnaan yang sejati, semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif untuk progresifitas hukum secara khusus dan perubahan bangsa dan negara secara umum.

Gorontalo, July 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	xiii
DAFTAR ISI	xiv

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Peneliti	8
1.4 Manfaat Peneliti	8

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Konsumen	10
2.2 Pengertian Pelaku Usaha	14
2.3 Pengertian Jasa	15
2.4 Komponen Kualitas Jasa	18
2.5 Pengertian Perjanjian	20
2.6 Pengertian Hak dan Kewajiban	21
2.7 Hak dan Kewajiban Konsumen	22
2.8 Hak dan kewajiban Pelaku Usaha	32
2.9 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	33
2.10 Pengertian PT. (Perseroan Terbatas) dan Telkom	34
2.11 Pengertian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)	35

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Lokasi Penelitian	36
3.3 Sumber Data	37
3.4 Populasi	38
3.5 Sampel	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data	38
3.7 Analisis Data	39

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Dan Pembahasan.....40

4.1.1 Implemetasi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
Terkait Dengan Hak Konsumen Atas Pola Pelayanan Yang
Diberikan Kepada Konsumen40

4.1.2 Kendala Yang Mempengaruhi Implemetasi Pasal 4 Undang-
Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen Tahun
1999 Terhadap Hak Konsumen Atas Pola Pelayanan Pada
PT. Telkom Gorontalo52

BAB V: PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....59

5.2 Saran.....60

DAFTAR PUSTAKA61