

**TINJAUAN YURIDIS SENGKETA IKLAN LAYANAN BLACKBERRY
YANG MENYESATKAN ANTARA KONSUMEN DAN TELKOMSEL**

(Studi. Kasus Putusan BPSK kota Surakarta

Nomor: 001-3/I/IX/2011/BPSK Ska)



**Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Syarat-syarat
Guna Mencapai Derajat Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Oleh :

FITRI MEYZARANI

C 100 090 143

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan

Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pembimbing I



(Kelik Wardiono, SH.,M.H)

Pembimbing II



(Darsono, SH., M.H)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum Universitas
Muhammadiyah Surakarta


Pada

Hari : Jumat

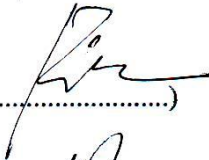
Tanggal : 8 Nopember 2013

Dewan Penguji

Ketua : Kelik Wardiono, SH. MH.


(.....)

Sekretaris : Septarina Budiwati, SH. MH.


(.....)

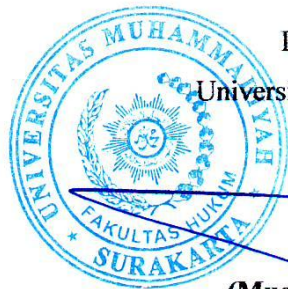
Anggota : Mutimatun Ni'ami, SH..M.Hum.


(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Muchamad Iksan, S.H., M.H.)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fitri Meyzarni

NIM : C 100.090.143

Alamat : Dukuh Krajan Des. Sukodono Rt 001 Rw 002 Kec. Tahunan Kab. Jepara

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik Universitas Muhammadiyah Surakarta maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Dosen Pembimbing Skripsi
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan judul buku aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, secara sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Surakarta, 9 November 2013

Yang membuat pernyataan,



(FITRI MEYZARNI)
C. 100. 090. 143

MOTTO

"Mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan shalat".

(Al Baqarah : 153)

"Sesungguhnya Allah pasti menolong orang yang menolong (agama)-Nya. Sesungguhnya Allah benar-benar Maha Kuat lagi Maha Perkasa". (Al Hajj : 40)

"Ingatlah, sesungguhnya pertolongan Allah itu amat dekat".

(Al Baqarah : 214)

"Perintahkanlah kepadanya, hendaklah bersabar dan mengharap pahala kepada Allah (dalam menghadapi musibah tersebut)."

(HR. Al-Bukhariy no.1284 dan Muslim no.923)

Tidaklah seorang muslim menderita sakit karena suatu penyakit dan juga lainnya, melainkan Allah menggugurkan kesalahan-kesalahannya dengan penyakit itu, sebagaimana pohon yang menggugurkan daun-daunnya".(Ditakhrij Al-Bukhari,

7/149. Muslim 16/127)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Ayah dan Anak tercinta yang selalu berdo'a untuk keberhasilan putra-putrinya
2. Kakanda dan Ipar yang baik
3. Adinda Tersayang
4. Apak dan Ante Tersayang
5. Teman-teman Angkatan 2009
6. Almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta
7. Keluarga Besar IMM FH UMS dan KORKOM Surakarta

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukurhan ya untuk Allah Subhanahu WaTa'ala, yang berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya Alkhamdulillah, dengan ridho Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, yang berjudul **“TINJAUAN YURIDIS SENGKETA IKLAN LAYANAN BLACKBERRY YANG MENYESATKAN ANTARA KONSUMEN DAN TELKOMSEL (Studi Kasus Putusan BPSK kota Surakarta Nomor: 001-3/I/IX/2011/BPSK Ska)”**.Salawat dan salam dihanturkan kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat serta seluruh umat muslim di penjuru dunia, melalui pencerahan yang beliau sampaikan sehingga dunia ini penuhdengan ilmu pengetahuan yang islamiah.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini tidaklah terlepas dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, tenaga dan bimbingannya kepada penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya atas segala bentuk dukungan yang telah di berikan kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terimakasih dan berharap suatu saat nanti dapat membalas segala bantuan yang telah diberikan, diantaranya kepada:

1. Allah SWT yang telah banyak memberikan rahmat serta hidayah-Nya dan melancarkan segala urusan Penulis.
2. Bapak Muchamad Iksan, S.H, M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah memberi izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
3. Ibu Inayah, S.H selaku Ketua Program Studi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah memberikan persetujuan judul dan saran selama penulisan skripsi.
4. Bapak Kelik Wardiono S.H..M.H selaku Pembimbing I yang dengan sabar telah memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis dan selalu memberikan saran, kritik serta memotivasi penulis untuk lebih giat lagi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Darsono S.H., M.H. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, serta motivasi dalam menyusun skripsi.
6. Bapak Shalman Al-Farizi,SE, SH, MM., selaku Dosen yang dengan sabar telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam perkuliahan.
7. Ibu Septrian Budiman S.H., M.CN. dan Ibu Mutimatun selaku Dosen yang dengan sabar telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam perkuliahan.
8. Bapak Daryono S.H., M.. selaku Pembimbing BKBH dan Dosen yang pa'' Tegas dalam mengajar dan selalu meberikan asupan agama kepada mahasiswa saat menajar.
9. Bapak Harun S.H., M.H. selaku Dosen yang dengan baik dan sabar.

10. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah rela dan ikhlas memberikan ilmu yang bermanfaat, sehingga penulis dapat mencapai gelar S-1.
11. Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu kelancaran penulis dalam menjalani masa studi.
12. Bapak Taufik dan BPSK yang telah memberikan Ilmu dan data untuk keperluan dari penelitian ini dan telah baik kepada kami yang membutuhkan data Riset.
13. Bapak/Ibu PN Surakarta yang telah memberikan data untuk keperluan dari penelitian ini dan telah baik kepada kami yang membutuhkan data Riset.
14. Teristimewa penulis mempersembahkan skripsi ini sebagai tanda terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orang tua Ayahanda Zam-zami AR. Koto dan Ibunda Emy Yarni (Alm), yang dengan penuh kesabaran mendidik dan membimbing penulis dari kecil hingga sekarang, selalu berdo'a untuk anak-anaknya, kesabaran serta kasih sayang yang Ayahanda dan Amak berikan tak dapat tergantikan oleh apapun di dunia ini dan semoga Allah SWT selalu memberikan kasih sayang seperti Ayah dan amak menyayangi Ku.
15. Kakanda Tercinta Meyzramica dan Suaminya Seprizon Hendri yang selalu membimbing dan memberikan nasehat dan selalu sabar mendidiku selalu dan selalu membantu selama penulisan skripsi semoga Allah selalu melimpahkan Rahmatnya Untuk Keluarga kakak dan cepat dikarunia anak. Untuk kakanda Novzi Armica dan suaminya Uda Zakirman semoga mereka cepat dikarunia anak, Untuk Abang Domi Junizam semoga cepat Mendapatkan Isrti yang

solehah dan dapat Rahmat dari Allah. Untuk Abang Agus Ismail danterimakasih untuk materi yang telah abang keluarkan adikmu ini dan Istrinya Lusyana semoga keluarganya Harmonis. Teta semoga teta mendapatkan calon pendaping yang Baik dan mendaptkan Usaha sendiri. Untuk Adekku Ade Juli zarmica Semoga kamu cepat Lulus dan cepat dapat Jodohnya, jangan malas-malasan lagi dan terimakasih juga untuk tumpangan kamar kos untuk berteduh selama ingah mengerjakan skripsi. Untuk Adikku Andika Muhardin dan Adikku Muh. Rizqi semoga kalian menjadi anak yang soleh dan berguna bagi bangsa dan selalu di jalan yang benar dan membanggakan Ayah dan amak. Aku ingin engkau menjadi adik-adik yang terbaik dan berguna untuk umat.

16. Teman-temanku agkatan 2009 terutama Dina (Supariyem) makasih udah menjadi teman selama masa kuliah tapi kamu jahat lulusnya duluan, ya yang penting semoga nanti kita ketemu lagi sudah menjadi orang yang sukses. Lusy N Safitri(ijah) makasih ya sai kamu sudah menjadi temanku, kita sudah berteman dari PPA samai sekarang dan kita dapat wisuda sama-sama juga pokoknya aku senang udah kenal dan berteman baik dengan kamu terimakasih untuk persahabatnya selama ini, Retno, Reni , Titik Hastari makasih ya sai kalian udah menjadi teman yang baik dimasa kita menadi kadr di IMM pokoknya yang terbaik untuk kita semua, , Evi istiqomah makasih ya vie kamu udah isi hari-hariku dengan penuh tawa, widya P makasih kamu udah mau nemenin aku k jogja dan maskasih Septi Ajeng dan Lisa N ayo cepat kejar wisuda mei sai, Yuli Dwi Suriayni dan Pratiwi K makasih untuk kalian udah

menjadi rekan yang baik semasa kuliah, serta rekan-rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas persahabatan kalian selama ini. Sukses selalu buat kita semua.

17. Teman-teman seperjuangan Di IMM KOM FH UMS trimakasih sudah mewarnai hari-hariku dengan penuh semangat dan ajaran ilmu yang saya dapat sangatlah tidak ternilai. Terimakasih mbk Farida untuk ilmu dan nasehatnya semoga langgeng sama Mas Eka, MbK Dewi S makasih mbk sepuh yang selalu lucu dan tetap smart, mbk yanti, mbk gesa, mbk mahbub, mbk Novi, MbK Utin dan MbK-MbK yang lainnya yang selalu memberikan masukan dan nasehatnya. Buat mas Nanang, Mas Yud, Mas Ais, Alfian, Ajik akhirnya lulus bareng. Untuk adik-adik yang masih berjuang di istana IMM Kom FH lanjutkan Perjuangan. Kami Titip IMM kepada kalian.

18. Buat BKBH terimakasih semua kenangan dan pembelajaran yang sudah saya terima selama disana. Maksih untuk kang ipul yang sudah mendengarkan Curhatku, Daniar makasih Trik untuk cepat lulus, bowo makasi untuk info yang kamu berikan, Irawan makasih udah mau dorong motorku waktu bensinnya habis dan makasih untuk semua kenangan yang manisnya. Dan untuk adik-adik di BKBH bekerjalah dengan hati nurani, kerjakalah segalanya dengan niat menolong tanpa jasa, karena semua pasti ada balasannya.

Semua pihak yang tidak dapat disebutkan dalam penelitian ini yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi. Penulis menyadari masih banyak kekurangan, meskipun telah berusaha semaksimal mungkin untuk mendapatkan hasil yang terbaik.

Segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan sebagai sumbangan pikiran untuk masa yang akan datang. Akhirnya, kami hanya mengharapkan semoga Allah SWT memberikan balasan atas bantuan yang telah diberikan kepada kami.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, 9 November 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xii
ABSTRAK.....	xviii
ABSTRACK	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Metode Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	
A. Konsumen dan Perusahaan Telkomsel	
1. Landasan Pemahaman Tentang Konsumen Dan Perlindungan Konsume	17

1. Asas dan Tujuan Perlindungan konsumen	23
a. Asas Perlindungan konsumen	23
b. Tujuan Perlindungan konsumen	24
2. Pihak-Pihak yang terkait	27
3. Konsumen.....	27
4. Pelaku Usaha	28
5. Pemerintah	30
6. Hak dan Kewajiban konsumen dan pelaku usaha Perusahaan Telkomsel	31
a. Hak konsumen	31
b. Kewajiban konsumen	35
c. Hak konsumen pengguna Perusahaan Telkomsel	36
d. Kewajiban konsumen pengguna Perusahaan Telkomsel	37
e. Hak pelaku usaha Perusahaan Telkomsel	37
f. Kewajiban pelaku usaha Perusahaan Telkomsel	38
7. Tanggung jawab pelaku usaha	39
a. Perdata.....	39
b. Pidana	41
c. Administrasi Negara.....	44
8. Penyelesaian sengketa Konsumen.....	44
a. Penyelesaian di Pengadilan	44
b. Penyelesaian di Luar Pengadilan	45

Cara Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK	50
a. konsiliasi	50
b. mediasi	53
c. arbitrase	55
Cara Penyelesaian Sengketa Dengan Cara Arbitrase di BPSK	
a. Mekanisme penyelesaian Arbitrase di BPSK	58
b. Hasil Putusan Arbitrase di BPSK	61
Pertimbangan Hakim	67
a. Menerima Gugatan	67
b. Menolak	70
9. Putusan Hakim	72
a. Isi putusan	72
b. Keberatan terhadap putusan BPSK	73
10. Berbagai Larangan Bagi Pelaku Usaha	76
a. mengelabui konsumen	76
b. Iklan yang menyesatkan	77
11. Pengertian iklan	78
a. Definisi iklan	78
b. Manfaat iklan	79
c. Tujuan iklan	82
12. Pengertian iklan Menyesatkan	83
a. Definisi iklan menyesatkan	83
b. Tujuan dari iklan menyesatkan	84

13. Berbagai Larangan Bagi Iklan	85
a. Penggunaan bahasa yang sulit dipahami.....	86
b. Penawaran yang tidak benar.....	87
14. Gugatan Konsumen.....	88
a. Yang menjadi Subjek Gugatan dalam Sengketa Konsumen....	88
b. Yang menjadi Objek Gugatan dalam Sengketa Konsumen.....	89

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Bentuk pertimbangan Hukum dari hakim dan Putusan dari hakim dalam persidangan di Pengadilan atas kasus sengketa tentang iklan tarif layanan telepon seluler dari Perusahaan Telkomsel Telkomsel yang dinilai menyesatkan oleh konsumen	92
Kategori Pertama	92
Kategori Kedua	102

2. Pembahasan

Analisis pertimbangan Hukum dari hakim dan Putusan dari hakim dihubungkan dengan undang-undang No 8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen dan undang-undang penyiaran Iklan dalam memeriksa sengketa tentang iklan tarif layanan telepon seluler dari Perusahaan Telkomsel

Telkomsel yang dinilai menyesatkan oleh konsumen	106
.....	106
Katagori Pertama	106
Katagori Kedua	132
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	153
B. Saran	153
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN.....	157

ABSTRAK

TINJAUAN YURIDIS SENGKETA IKLAN LAYANAN BLACKBERRY YANG MENYESATKAN ANTARA KONSUMEN DAN TELKOMSEL

(Studi. Kasus Putusan BPSK kota Surakarta

Nomor: 001-3/I/IX/2011/BPSK Ska)

FITRI MEYZARNI

C 100 090 143

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan penjelasan Bentuk Pertimbangan Dari Hakim dalam menyelesaikan sengketa Konsumen. Pemerintah dalam hal ini sangat berperan penting untuk mencegah adanya hak konsumen yang dirugikan dari perbuatan pelaku usaha yang melakukan kecurangan dalam usahanya. Cara pemerintah untuk melakukan pencegahan yaitu dengan di bentuknya Badan penyelesaian sengketa Konsumen.

Konsumen sebagai pengguna jasa dari produk yang mereka gunakan dapat melakukan pengaduan jika ada hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Adapun acuan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen adalah Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Pertimbangan Hakim, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen, Iklan yang Menyesatkan.

**Judicial Review DISPUTE THAT BLACKBERRY MISLEADING
ADVERTISING SERVICES BETWEEN CONSUMERS AND
TELKOMSEL (Studi. Case Verdict BPSK Surakarta
Number: 001-3/I/IX/2011/BPSK Ska)**

FITRI MEYZARNI

C 100 090 143

Abstract

The researches aim is to provide an explanation Consideration Form Of Justice in resolving consumer disputes. Government in this very important role to prevent the rights of aggrieved consumers from businesses that act in an attempt to commit fraud. Way for the government to take reasonable precautions in the form that the consumer dispute resolution institution.

Consumers as service users of the products they use to make a complaint if there is a consumer rights dilangar by businesses in business. The benchmark is the Consumer Protection Agency Disputes Act No. 8 of 1999 on Consumer Protection.

Keywords: Considerations Judge, Act No. 8 of 1999 on Consumer Protection, Consumers, Misleading Advertising.