

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN INTERNET DAN TELEKOMUNIKASI KHUSUS
PENGGUNA TELKOMSEL DI WILAYAH SEMARANG**

Skripsi

Di Ajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Strata Satu (S1) Ilmu Hukum

Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan Oleh :

ANNISA NURHAYATI

30301207866

Dosen pembimbing

Dr. Hj. Anis Mashdurohatun, S.H.M. Hum

NIK. 210.303.040

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

2016

**PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN INTERNET DAN TELEKOMUNIKASI KHUSUS
PENGGUNA TELKOMSEL DI WILAYAH SEMARANG**



Diajukan oleh :

Annisa Nurhayati

30301207866

Pada tanggal 7 Maret 2016 telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

Dr. Hj. Anis Mashdurohatun, S.H., M.HUM.
NIDN. 06.2105.7002

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAYANAN
INTERNET DAN TELEKOMUNIKASI KHUSUS PENGGUNA
TELKOMSEL DI WILAYAH SEMARANG**

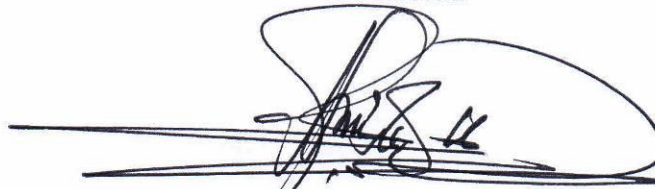
Dipersiapkan dan disusun oleh

ANNISA NURHAYATI
NIM : 30301207866

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 31 Maret 2016
dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji

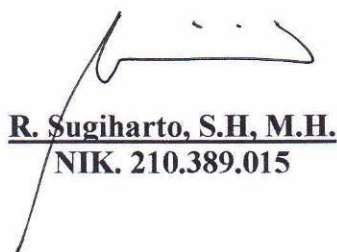
Ketua



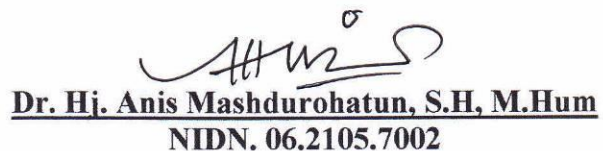
Faisol Azhari, S.H, M.Hum
NIK. 210.03.90.024

Anggota,

Anggota,



R. Sugiharto, S.H, M.H.
NIK. 210.389.015



Dr. Hj. Anis Mashdurohatun, S.H, M.Hum
NIDN. 06.2105.7002

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum



Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H.
NIK. 210 303 0388

Motto:

-Bahagiakanlah mereka yang kau cintai, dan lebih bersungguh-sungguhlah engkau membahagiakan mereka yang mencintaimu.

-“Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan itu adalah untuk dirinya sendiri.” (QS Al- Ankabut 29:6)

Persembahan:

- Allah SWT
- Bapak dan Ibu saya, yang telah memberikan dukungan moril dan materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan dan karena itu terimalah persembahan baktidan cinta ku untuk kalian bapak ibuku.
- Saudara saya, yang senantiasa memberikan dukungan, senyum, semangat dan terimakasih telah memberikan semangat yang begitu menggebu.
- Sahabat yang seperti saudara saya sendiri, tanpa semangat dan dukungan bantuan kalian mungkin saya tidak bisa sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenang manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan kita pasti bisa!

- Teruntuk teman yang akan menjadi teman hidup, terimakasih sudah menjadi kakak, sahabat, orang tua dan sebagai penghibur dikala mengerjakan skripsi ini. Terimakasih atas dukungan dan pembelajaran-pembelajaran bagi saya.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur alhamdulillah saya ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amin. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Judul yang penulis ajukan adalah **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelayanan Internet dan Telekomunikasi di Wilayah Semarang”**.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak H. Anis Thoha, M.A., Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sultan Agung Semarang.

3. Ibu Dr. Hj. Anis Mashdurohatun, S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya guna memberikan petunjuk dan bimbingan dalam rangka penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Djauhari, S.H, M.Hum selaku wali dosen yang telah menjadi pengarah selama penulis menempu pendidikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen maupun staf karyawan Fakultas Hukum Universitas Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu, bimbingan dan bantuan selama penulis mengikuti pendidikan.
6. Ibu Dwi Winarsih, selaku Karyawati bagian Kontak Center Layanan 147 yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi ini.
7. Bapak Ir. Agus Saptono, MT dan Ibu Helly Setiawardanti tercinta yang telah banyak memberikan doa, kasih sayang, waktu, biaya dan dukungannya kepada Penulis.
8. Saudara-saudaraku semua di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang terutama Adisti Pinastika, Anggry Noviani Santoso, Adias Rizki Pawitanyta yang selalu memberikan masukan, bertukar pikiran dan selalu ada dalam suka dan duka.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Semarang, Maret 2016

Penulis