

## Penyelesaian perselisihan premium call antara PT. Telkom dan konsumen melalui mediasi oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

Ketaren, Davina M.P., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=110958&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui dua cara, yaitu melalui pengadilan atau melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Tesis ini mengangkat salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen, yaitu dengan mediasi. Mediasi adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dibantu oleh mediator yaitu pihak ketiga yang netral untuk membantu memperoleh kesepakatan yang memuaskan para pihak. Hasil kesepakatan yang dicapai harus menguntungkan kedua belah pihak atau yang lebih dikenal dengan asas win win solution. Penelitian dilakukan di YLKI dengan menganalisis tiga kasus yang diselesaikan oleh YLKI melalui proses mediasi.

Penelitian dilatar belakangi dengan timbulnya perselisihan antara PT Telkom dengan konsumen mengenai tagihan premium call yang tidak sesuai dengan pemakaian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peraturan hukum yang terkait dengan masing-masing kasus, hak dan kewajiban apa saja yang dilanggar oleh para pihak, serta bagaimana perselisihan tersebut diselesaikan dengan cara mediasi. Penelitian menggunakan data sekunder guna meneliti fakta serta faktor yang berkaitan dengan obyek penelitian untuk menghasilkan kesimpulan evaluatif analitis. Setiap kasus yang diselesaikan mediator menghasilkan kesepakatan antara para pihak yang dilandasi peraturan yang terkait. Penyelesaian perselisihan premium call antara PT Telkom dan konsumen pada masing - masing kasus yang dilakukan melalui mediasi sudah tepat, dan menghasilkan kesepakatan yang saling menguntungkan bagi para pihak.

.....

A dispute involving consumers can be settled through two means, that are the one involving the court and the one beyond the court. This thesis would like to expose one of the means mentioned, namely the mediation. Mediation is one among several means to settle a consumer's dispute, conducted beyond the court by using a mediator, defined as a neutral third party that will help to lead the confronting parties to reach a satisfying agreement. The agreement should benefit both confronting parties, the principle of which is renowned as the win-win solution principle. This research is conducted in YLKI by analyzing three cases that were settled through a mediation process.

The background of this was a dispute happened between PT Telkom with the consumer concerning the premium call bill which was not in accordance with the real usage. This research is intended to identify the law regulations relevant to respective case, the rights and duties violated by respective party, as well as how mediation could be the mean to settle the dispute. The research is using a secondary data to scrutinize the facts and factors relevant to the research object in order to draw an evaluative-analytical conclusion. Each case settled by a mediator has managed to bring an agreement between the parties concerned and yet still based on the relevant law. The dispute settlement on the premium call between PT Telkom and its consumers in respective case processed through the mean of mediation can be considered as appropriate,

and furthermore it has managed to make an agreement beneficial for the parties involved within.