

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang menyatakan bahwa perubahan lingkungan global dan perkembangan teknologi telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat telah mendorong terjadinya perubahan mendasar, melahirkan lingkungan telekomunikasi yang baru, dan perubahan cara pandang dalam penyelenggaraan telekomunikasi, termasuk hasil konvergensi dengan teknologi informasi dan penyiaran, sehingga dipandang perlu mengadakan penataan kembali penyelenggaraan telekomunikasi nasional.

Penyesuaian dalam penyelenggaraan telekomunikasi di tingkat nasional sudah merupakan kebutuhan nyata, mengingat meningkatnya kemampuan sektor swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi, penguasaan teknologi telekomunikasi, dan keunggulan kompetitif dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat mulai sadar akan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang semakin canggih, terutama proses komunikasi dua arah atau bahkan komunikasi multi arah untuk mencari dan mendapatkan informasi tentang kejadian atau berita yang terjadi di seluruh dunia.

Sebagai sarana telekomunikasi, penggunaan jaringan dan jasa telekomunikasi untuk kegiatan bisnis maupun kegiatan sehari-hari sudah merupakan kebutuhan pokok

bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Penggunaan jaringan dan jasa telekomunikasi tidak lepas dari adanya penyelenggara telekomunikasi, yaitu penyelenggara jaringan dan jasa telekomunikasi yang disebut sebagai operator seluler (*Service Provider*) atau penyedia jasa telekomunikasi.

Penyelenggara telekomunikasi yang juga sebagai industri jasa tidak bisa lepas dari tiga faktor, yakni : teknologi, produk, dan layanan. Jika operator seluler (*Service Provider*) tidak mampu melakukan inovasi secara terus-menerus atas ketiga faktor tersebut, maka tinggal menunggu waktu menjadi tertinggal dan kehilangan pelanggan. Kondisi tersebut menyebabkan para operator seluler (*Service Provider*) saling berlomba untuk menciptakan teknologi, produk, dan layanan baru untuk menjaga kesetiaan pelanggan dan menjaring pelanggan baru. Seharusnya kondisi tersebut memberikan keuntungan bagi konsumen/pengguna jasa telekomunikasi untuk mendapatkan layanan terbaru. Kenyataannya tidak demikian, sebaliknya hal tersebut banyak dikeluhkan oleh pengguna jasa di berbagai media massa. Keluhan terhadap kualitas pelayanan seperti:

1. iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan maupun promosi layanan
2. inovasi yang ditawarkan tidak diukur dengan insfrastruktur dan sumber daya yang tersedia
3. pemberian informasi yang tidak memadai.

Di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi Pasal 15 ayat (1) telah mensyaratkan bahwa:

”Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan fasilitas telekomunikasi untuk menjamin kualitas pelayanan jasa telekomunikasi yang baik.”

Dalam penjelasan Pasal 15 ayat (1) yang dimaksud dengan kualitas pelayanan yang baik antara lain dengan memenuhi standar pelayanan.

Kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan dalam ayat kedua bahwa:

“Pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.”

Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi

harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.¹ Perlindungan konsumen yang dijamin oleh undang-undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa yang merupakan kebutuhannya serta mempertahankan dan membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha dalam suatu perjanjian jual beli.

Perjanjian diantara kedua belah pihak yang sepakat mengadakan suatu perjanjian jual beli layanan jasa internet prabayar yang di dalam perjanjian tersebut mengatur mengenai apa hak dan kewajiban masing-masing kedua belah pihak. Perusahaan internet prabayar sebagai pihak penyedia jasa dalam perjanjian jual beli, sudah semestinya memperoleh hak untuk menerima harga pembayaran jasa telekomunikasi internet dari pelanggan, dan sebagai pengguna jasa internet, konsumen juga seharusnya mendapatkan haknya. Selama ini belum tampak adanya kesadaran di kalangan pelaku usaha bahwa kalau konsumen membayar, mereka mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang pantas. Yang terjadi adalah konsumen membayar, tetapi tetap mendapat pelayanan yang buruk,² pelaksanaan suatu perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan.

¹Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 4

²Zaim Saidi, Sudaryatmao, 2004, *Mencari Keadilan "Bunga Rampai Penegak Hak Konsumen"* Penertbit, Piramedia, Jakarta, hlm. 10.

Tidak sedikit konsumen yang mengeluh tentang kualitas koneksi internet dari kartu internet prabayar tertentu setelah aktivasi kartu perdana dilakukan, karena dirasa tidak sesuai dengan penawaran yang telah diberikan sebelumnya. Keadaan yang tidak sesuai harapan tersebut membuat para konsumen yang menikmati layanan jasa internet merasa dirugikan. Hal ini mengakibatkan tidak terjaminnya hak para konsumen dalam perjanjian jual beli dengan penyedia jasa internet prabayar, yang dalam hal ini merupakan tidak adil dan meratanya jasa layanan internet yang diberikan. Hal tersebut tidak sesuai dengan asas adil dan merata yang di atur di dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi;

Telekomunikasi diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, adil dan merata, kepastian hukum,keamanan, kemitraan, etika, dan kepercayaan pada diri sendiri. Penyelenggaraan telekomunikasi memperhatikan dengan sungguh-sungguh asas pembangunan nasional dengan mengutamakan asas manfaat, asas adil dan merata, asas kepastian hukum dan asas kepercayaan pada diri sendiri, serta memperhatikan pula asas keamanan, kemitraan, dan etika.

Asas adil dan merata adalah bahwa penyelenggaraan telekomunikasi memberikan kesempatan dan perlakuan yang sama kepada semua pihak yang memenuhi syarat dan hasil-hasilnya dinikmati oleh masyarakat secara adil dan merata. Hal itu tidak selalu diterapkan dengan jelas oleh penyedia jasa layanan internet prabayar. Salah satu penyedia jasa layanan internet yang telah menimbulkan kerugian bagi konsumennya adalah *'freedom internet'* yang dikeluarkan oleh pihak *provider* PT.Indonesian Satelite,

yang selanjutnya disebut Indosat. Dimana dalam iklan disebutkan bahwa konsumen dapat akses internet tanpa batasan waktu dan bebas dalam jaringan tercepat di Indonesia. Promo tersebut menjanjikan dapat akses internet tanpa kuota dan nelpon dengan tarif Rp1/detik ke semua operator tanpa ada syarat dan informasi yang jelas mengenai promo ini.

Kedudukan pelaku usaha (penyedia jasa) dan konsumen (pengguna jasa) menjadi tidak seimbang karena konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen hanya dijadikan obyek aktivitas pelaku usaha melalui kiat promosi, iklan, serta penerapan perjanjian standar (baku) sebagai pengalihan tanggungjawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha.³ Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat diartikan bahwa setiap konsumen berhak atas kepastian hukum di dalam suatu perjanjian, dalam hal ini adalah perjanjian jual beli barang dan/atau jasa dengan para pelaku usaha.⁴ Tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha, dalam hal ini adalah penyedia jasa telekomunikasi yang pada dasarnya memegang prinsip ekonomi meraih keuntungan sebesar-besarnya dengan modal sekecil-kecilnya. Prinsip tersebut sangat potensial merugikan kepentingan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, diperlukan upaya-upaya yang tegas untuk melindungi kepentingan konsumen sebagai pengguna jasa telekomunikasi.

³ Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PTenerbit PT.Grasindo, Jakarta,Hlm. 147.

⁴Abd. Haris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Penerbit Sah Media, Makassar, Hlm. 30.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“IMPLEMENTASI ASAS ADIL DAN MERATA DALAM PENYELENGGARAAN JASA LAYANAN INTERNET PRABAYAR DI KABUPATEN GUNUNG KIDUL YOGYAKARTA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, penulis merumuskan rumusan masalah : Bagaimana implementasi asas adil dan merata dalam penyelenggaraan jasa layanan internet prabayar di Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang Bagaimana Implementasi Asas Adil dan Merata dalam Penyelenggaraan Jasa Layanan Internet Prabayar di Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat dari segi teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang hukum pada umumnya dan pengetahuan yang berkaitan

dengan perlindungan hukum oleh penyedia jasa terhadap pengguna jasa dalam masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

a. Pelaku Usaha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi yang bermanfaat bagi para pelaku usaha dan diharapkan menjadi media pemahaman bagi para pelaku usaha khususnya dalam bidang jasa telekomunikasi untuk dapat memberikan rasa nyaman kepada konsumen dan memberikan perlindungan sebagaimana mestinya.

b. Bagi Konsumen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada pengguna jasa internet prabayar menyangkut haknya dalam bertransaksi dengan pelaku usaha sehingga tidak mudah untuk percaya dengan apa yang diperjanjikan pelaku usaha serta dapat lebih mengerti dan mengetahui perlindungan yang melekat pada dirinya sebagai pengguna layanan jasa atau konsumen

c. Bagi Masyarakat

Penelitian hukum ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat agar dapat lebih bijak dalam memilah layanan jasa yang beredar dalam masyarakat.

d. Bagi penulis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan penulis .

E. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul Implementasi asas adil dan merata dalam penyelenggaraan jasa layanan internet prabayar di kabupaten gunung kidul yogyakarta, tidak ditemukan judul yang sama. Penulisan ini bukan merupakan plagiasi dari skripsi (karya tulis) yang pernah ada. Ada beberapa skripsi dengan tema yang senada yaitu:

1. Edintan, NPM 980506481, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Tahun 2011, dengan judul skripsi perlindungan terhadap hak konsumen untuk mendapatkan pilihan layanan dan informasi yang lengkap dalam penggunaan *value added service* (vas) dari jasa telekomunikasi. Rumusan masalahnya adalah Bagaimana pelaksanaan perlindungan terhadap pembebanan sepihak oleh operator seluler/ *Service Provider* dalam penggunaan *Value Added Service* (VAS) tanpa pemberitahuan dan persetujuan pengguna jasa telekomunikasi di *GeraiHALO* Tanjungbatu ?.

Hasil penelitiannya adalah penelitian lapangan tentang bagaimana implementasi layanan pada penggunaan *Value Added Service* (VAS) dari layanan telekomunikasi, menunjukkan, bahwa perlindungan hukum konsumen dari layanan telekomunikasi untuk mendapatkan pilihan layanan dan informasi yang komprehensif masih belum maksimal. Itu dapat dievaluasi dari tiga aspek: 1. konsumen tidak diberitahu, 2. tidak adanya itikad baik dari penyedia layanan, dan 3. Peran Regulator dalam menentukan fungsi pengawasan dan regulasi untuk memfasilitasi konflik kepentingan antara konsumen dan penyedia.

Letak perbedaan antara tulisan yang ditulis oleh penulis dan tulisan yang ditulis oleh Edintan adalah Edintan menulis perlindungan terhadap hak konsumen untuk mendapatkan pilihan layanan dan informasi yang lengkap dalam penggunaan *value added service* (vas) dari jasa telekomunikasi., sedangkan penulis menulis tentang bagaimana implementasi asas adil dan merata dalam penyelenggaraan jasa layanan internet prabayar yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

2. Livia Benita, NPM 070509620, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Tahun 2014, dengan judul skripsi : Tanggung jawab penyedia jasa telekomunikasi atas ketidakpuasan konsumen pengguna kartu telepon seluler prabayar di daerah istimewa Yogyakarta. Rumusan masalahnya adalah bagaimanakah pertanggungjawaban penyedia jasa telekomunikasi atas ketidakpuasan konsumen pengguna kartu telepon seluler prabayar di Daerah Istimewa Yogyakarta?

Hasil penelitiannya adalah penelitian tentang mengidentifikasi dan menguji tanggung jawab penyedia layanan telekomunikasi terhadap ketidakpuasan konsumen terhadap pengguna kartu telepon prabayar di Yogyakarta. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa tanggung jawab penyedia layanan telekomunikasi atas ketidakpuasan konsumen pengguna kartu seluler prabayar umumnya berkaitan dengan kewajiban untuk produk yang cacat seperti kartu tidak dapat digunakan, dan tanggung jawab layanan seperti hilangnya tol

bukan disebabkan oleh kelalaian pengguna , dan janji produser sebagaimana tercantum dalam iklan.

Letak perbedaan antara tulisan yang ditulis oleh penulis dan tulisan yang ditulis oleh Livia Benita adalah Livia Benita menulis Tanggung jawab penyedia jasa telekomunikasi atas ketidakpuasan konsumen pengguna kartu telepon seluler prabayar di Daerah Istimewa Yogyakarta. Untuk mengidentifikasi dan menguji tanggung jawab penyedia layanan telekomunikasi terhadap ketidak puasan konsumen terhadap pengguna kartu telepon prabayar di Yogyakarta, sedangkan penulis menulis tentang implementasi asas adil dan merata dalam penyelenggaraan jasa layanan internet prabayar yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

3. Sri Wahyuni S, NPM B111 12 036, Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin Makassar, Tahun 2016, dengan judul skripsi :Perlindungan hukum internet service provider terhadap penyalahgunaan sistem secure socket shell oleh pengguna layanan jasa telekomunikasi. Rumusan masalahnya adalah Bagaimanakah tanggung jawab konsumen atas tindakan penyalahgunaan sistem secure socket shell yang mengakibatkan kerugian bagi Internet Service Provider? dan, Bagaimanakah perlindungan hukum Internet Service Provider dari tindakan penyalahgunaan sistem secure socket shell oleh pengguna layanan jasa telekomunikasi?

Hasil penelitiannya adalah penelitian menyimpulkan beberapa hal : 1) Bentuk pertanggungjawaban yang dapat diberikan kepada tindakan konsumen yang menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha yaitu menuntut ganti rugi sebagai tanggung jawab bagi pengusaha di bawah undang-undang perlindungan konsumen. Klaim kerusakan dapat didasarkan pada tort dan tindakan melanggar hukum. 2). Undang-undang perlindungan konsumen belum mampu mengakomodasi perlindungan hak-hak pengusaha, karena undang-undang perlindungan konsumen telah mengatur hak-hak pengusaha tetapi tidak mengatur jaminan akan menjadi pemenuhan hak-hak tersebut. Meski begitu, Undang-undang Telekomunikasi telah diatur mengenai tindakan yang dilarang untuk pengguna layanan telekomunikasi sementara sanksi dapat diberikan kepada pengguna yang melanggar ketentuan ini.

Letak perbedaan antara tulisan yang ditulis oleh penulis dan tulisan yang ditulis oleh Sri Wahyuni S adalah Sri Wahyuni S menulis mengenai Perlindungan hukum internet *service provider* terhadap penyalahgunaan sistem *secure socket shell* oleh pengguna layanan jasa telekomunikasi, sedangkan penulis menulis tentang implementasi asas adil dan merata dalam penyelenggaraan jasa layanan internet prabayar yang tidak sesuai dengan yang

F. BATASAN KONSEP

1. Implementasi adalah pelaksanaan ; penerapan (Kamus Besar Bahasa Indonesia)

2. Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman, dan atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya (Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 1)
3. Penyelenggaraan jaringan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jaringan telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi (Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM. 20 Tahun 2001, tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 8)
4. Penyelenggaraan jasa telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jasa telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi (Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM. 21 Tahun 2001, tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 9)
5. Jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi (Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM. 21 Tahun 2001, tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 4)
6. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 1)

7. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 2)
8. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 3)
9. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (5))
10. Asas bukanlah peraturan hukum konkrit, melainkan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan kongkrit yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang ter-jelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat ditemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan kongkrit tersebut. (Menurut Sudikno Mertokusumo)

G. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum empiris. Penelitian ini berfokus pada perilaku masyarakat hukum (*law in action*) yang memerlukan data primer sebagai data utama disamping data sekunder.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang dipakai berasal dari :

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini berupa data yang diperoleh secara langsung dari responden sebagai data utama dan didukung oleh narasumber yang berkaitan dengan pendaftaran tanah sistematis lengkap secara sistematis.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari bahan bacaan, sumber-sumber sekunder terdiri atas berbagai macam, dari surat-surat pribadi, hasil penelitian, internet, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah.

Adapun bahan hukum yang digunakan meliputi :

1) Bahan hukum primer

Peraturan perundang-undangan, antara lain:

- a) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- b) Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
 - c) Peraturan Pemerintah No. 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.
 - d) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 24 Tahun 2005 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi.
 - e) Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM. 20 Tahun 2001, tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi
 - f) Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM. 21 Tahun 2001, tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti: buku-buku, artikel ilmiah, hasil penelitian, media massa (*internet*). Penelitian ini juga menggunakan pendapat hukum serta sumber bahan hukum sekunder lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan :

- a) Kuisioner

Dalam penelitian ini, penulis akan mengumpulkan data yaitu salah satunya dengan cara membuat kuisioner. Dimana penulis akan memberikan kertas dengan

pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian penulis yang akan disebar di Desa Katongan Kecamatan Nglipar, Yogyakarta.

b) Wawancara

Dalam penelitian ini, penulis juga akan mengumpulkan data dengan metode penelitian wawancara. Penulis akan mewawancarai beberapa Narasumber yang bertugas dalam Lembaga Konsumen Yogyakarta.

c) Studi kepustakaan yaitu dengan mempelajari bahan hukum primer dan sekunder.

4. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Gunung Kidul terdiri dari 18 Kecamatan, dari 18 kecamatan tersebut penulis melakukan penelitian di 1 Kecamatan yaitu Kecamatan Nglipar. Untuk menentukan lokasi penelitian, penulis menggunakan metode *purposive* yaitu metode untuk memilih tempat penelitian dengan penentuan sengaja oleh penulis, dalam penulisan ini kegiatan implementasi asas adil dan merata dalam penyelenggaraan layanan jasa internet prabayar berlangsung di Kecamatan Nglipar. Kecamatan Nglipar terdiri atas 7 desa, dan dari 7 desa tersebut, penulis mengambil 1 desa yaitu Desa Katongan.

5. Populasi

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan obyek dengan ciri yang sama. Populasi dapat berupa himpunan orang, benda (hidup atau mati), kejadian, kasus-kasus,

waktu, atau tempat, dengan sifat atau ciri yang sama.⁵ Populasi yang akan diteliti oleh penulis dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan jasa internet prabayar (Indosat) di Kecamatan Nglipar Kabupaten Gunung Kidul.

6. Responden dan narasumber

1. Responden

Responden adalah subyek yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam wawancara yang terkait langsung dengan permasalahan yang diteliti. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna layanan jasa internet prabayar yang berjumlah 50 orang yang diambil secara *purposive*.

2. Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini adalah :

1. Pengurus Lembaga Konsumen Yogyakarta

7. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif yaitu analisis yang dilakukan dengan memahami dan merangkai data yang telah dikumpulkan secara sistematis sehingga diperoleh gambaran mengenai masalah yang diteliti atau keadaan yang diteliti. Berdasarkan analisis tersebut, kemudian ditarik kesimpulan dengan

⁵ Bambang Sunggono, 2005, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT RajaGrafindo Perdasa, Jakarta, hlm 118

menggunakan metode berfikir induktif yaitu cara berfikir yang berangkat dari pengetahuan yang sifatnya khusus kemudian menilai suatu kejadian yang umum.

H SISTEMATIKA PENULISAN HUKUM/SKRIPSI

BAB I : PENDAHULUAN, Bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metodologi penelitian dan sistematika penulisan hukum.

BAB II : PEMBAHASAN, Bab ini dibagi menjadi beberapa Sub Pembahasan : mengenai perlindungan konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen, asas adil dan merata menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, dan mengenai paparan data serta analisa.

BAB III : PENUTUP, Bab ini berisikan kesimpulan dan saran.