

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Perlindungan konsumen menyangkut banyak aspek. Salah satunya ialah aspek hukum. Hukum dalam masyarakat selalu berkembang secara dinamis sesuai dengan perkembangan masyarakat itu sendiri, hukum tersebut mempunyai arti yang sangat besar dalam masyarakat tersebut. Hukum berfungsi untuk mengatur kehidupan masyarakat, sehingga dapat melindungi kepentingan masyarakat. Hukum yang baik ialah hukum yang hidup dalam masyarakat dan dipatuhi oleh masyarakat. Hukum dapat pula bertindak melindungi kepentingan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan salah satu perkembangan hukum yang baru di Indonesia.

Hukum perlindungan konsumen berada dalam kajian hukum ekonomi. Hukum ekonomi yang dimaksud dalam hal ini adalah keseluruhan kaidah hukum administrasi negara yang membatasi hak-hak individu, yang dilindungi atau dikembangkan oleh hukum perdata.¹

Hukum perlindungan konsumen mendapat perhatian khusus karena berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif saling

¹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 2.

berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan menyejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.²

Perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia dan menurut Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Tambahan Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 3821. Pengertian perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.³ Perlindungan konsumen melalui Undang-Undang inilah yang akan memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia.

Konsumen perlu mendapat perlindungan, menurut Edmon Makarim⁴ karena konsumen memiliki resiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar.

Seiring dengan perkembangan zaman, maka kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam sesuai dengan harkatnya makin meningkat. Hal ini di tunjukkan oleh makin banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi. Muncullah berbagai macam produk elektronik yang memudahkan masyarakat, salah

²Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 3.

³Ketentuan Umum atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴Abdul Halim Barkatullah, 2010. *Hak-hak Konsumen*, Nusamedia, Bandung, hlm.1.

satunya ialah alat komunikasi seperti telepon selular atau biasa kita sebut dengan *handphone*.

Saat ini *handphone* merupakan salah satu kebutuhan yang penting bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari, sebab *handphone* yang dalam kegunaannya merupakan alat komunikasi yang praktis dan relatif mudah untuk dibawa kemana-mana dibandingkan dengan alat komunikasi lainnya. Melalui *handphone* banyak orang yang dapat tersambung langsung dengan teman dan keluarga yang tinggalnya jauh dari kita. *Handphone* adalah suatu jaringan komunikasi digital yang sampai saat ini telah menghubungkan ribuan orang di seluruh negara di dunia. Untuk pengoperasian *handphone* tersebut dibutuhkan sebuah kartu dari operator selular atau *provider* selular tertentu yang dengan kata lain disebut *simcard*. Hal inilah yang menjadi peluang bagi pelaku usaha untuk mempromosikan produknya dan hal ini juga dimanfaatkan oleh sebagian orang untuk mencari keuntungannya sendiri. Oleh sebab itu dibutuhkan adanya Undang-Undang yang mengatur tentang Perlindungan Konsumen agar hak-hak dari konsumen dapat terlindungi.

Perlindungan konsumen telekomunikasi harus mendapat perhatian yang lebih dari pemerintah supaya konsumen benar-benar memperoleh perlindungannya secara jelas dan mendapat haknya dengan pasti. Hal ini juga berpengaruh besar terhadap kepercayaan konsumen terhadap *provider* – *provider* yang ada supaya kepercayaan konsumen terhadap *provider* selular ini tidak menjadi berkurang.

Dilihat dari realitas yang terjadi, sekarang ini banyak sekali kasus-kasus yang terjadi atas ketidakpuasan konsumen terhadap jasa penyedia telekomunikasi. Beberapa contoh kasus yang dapat memicu ketidakpuasan konsumen pengguna kartu telepon Prabayar antara lain:

1. Gangguan koneksi sempat dialami oleh pengguna Smartfren pada 23 Maret 2013. Pada hari itu pelanggan operator CDMA ini hanya bisa mengakses situs-situs dalam negeri seperti kompas.com, Kompasiana.com, tempo.co, detik.com, dan lain-lain, sedang untuk situs-situs luar negeri seperti Wikipedia.com, Facebook.com, Twitter.com, Yahoo.com dan lain sebagainya tidak bisa diakses. Dan, puncaknya terjadi pada 25 Maret di mana koneksi internet putus total. Situs-situs yang sebelumnya masih bisa dibuka, pada hari itu tidak bisa diakses. Jelas pada hari itu pelanggan Smartfren mengalami kerugian yang tidak diperhitungkannya, terutama bagi yang menggantungkan “nasib perniuknya’ pada koneksi internet.⁵
2. Sekitar 6400 pengguna telepon seluler (ponsel) di tujuh negara siap berganti operator yang dipakai dalam 12 bulan mendatang, demikian hasil penelitian Nokia Siemens Network. "Ketidakpuasan pelanggan terjadi karena jaringan operator yang buruk, skema tarif yang tidak menguntungkan, biaya perangkat dan layanan suara mahal, " kata Kepala Pemasaran Solusi Bisnis Nokia Siemens Networks, Iris Heinonen, dalam jumpa pers di Jakarta. Penelitian itu dilakukan dengan mewawancarai 16

⁵<http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2013/08/22/sampaikanlah-walau-satu-sms-bercermin-dari-putusnya-koneksi-smartfren-pada-maret-2013-586296>., diunduh 5 November 2013.

ribu pemakai ponsel di tujuh negara, baik pasar negara maju ataupun negara berkembang, tapi tidak termasuk Indonesia. Dalam laporan penelitian disebutkan lebih dari separuh responden pernah berganti operator, namun 40 persen dari total responden merupakan pengguna berat layanan khusus seperti layanan berbasis data."Konsumen menempatkan kecepatan akses *internet mobile* sebagai layanan yang paling penting dalam beberapa tahun mendatang," kata Heinonen. Sekitar 60 persen dari pengguna ponsel pintar (smartphone) yang diteliti di pasar negara berkembang menginginkan kualitas jaringan yang lebih baik. Laporan penelitian itu juga menyebutkan sekitar 45 persen dari responden di pasar negara berkembang bersedia membayar lebih untuk mendapatkan layanan jaringan khusus seperti paket-paket keamanan atau layanan berbasis global positioning system (GPS).⁶

3. Sinyal operator Telkomsel di Indonesia Timur dinilai sangat buruk. Ribuan pelanggan banyak melakukan komplain karena susah berkomunikasi serta mengakses layanan data. Gangguan lain adalah gangguan telekomunikasi seperti drop call, susah nyambung sms delay pada 13 juta pelanggan Telkomsel di kawasan timur Indonesia. Sejumlah pelanggan dari berbagai kalangan mengeluhkan hal serupa dari soal jaringan komunikasi yang terputus hingga hilangnya pulsa tanpa jelas diketahui penyebabnya. Keterlambatan pihak Telkomsel dalam mengumumkan kerusakan sistem

⁶Desy Saputra, <http://www.antaraneews.com/berita/302689/ribuan-pemakai-ponsel-ganti-operator>, diunduh 5 November 2013.

yang membuat pelanggan harus menunggu hingga dua jam di Grapari Telkomsel Makassar di Gedung Graha Pena. “Telkomsel flash, saya daftar telkomsel flash kemudian di daerah saya ga bisa di gunakan. saya datang ke grapari kmd di srh byr tagihan selama 2bln yg blm pernah saya gunakan sekalipun. kmd saya minta di non aktifkan kmd cs bilang di srh tggg smp 3 bln. disrh datang lg. saya ga urus2 smp skrg tagihan datang terus... smp 2jt an masa saya harus menyelesaikan tagihan yg saya merasa saya ga punya tanggung jawab untuk membayar nya”. “Saya menjadi pengguna telkomsel sudah cukup lama, akhirnya kami bermigrasi ke kartu halo 9 tahun yang lalu. Selama 9 tahun memakai kartu halo banyak kendala yang kami hadapi seperti : jaringan tidak stabil, tagihan penggunaan gprs tinggi padahal saya menggunakan paket blackberry unlimited, yang terakhir ini dalam bulan mei 2012 saya harus bayar 2 kali karena out going kami terblokir. Saya sudah melakukan pengaduan ke grapari surabaya, bukti struk pembayaran sudah di copy tapi sampai pada tanggal 15 mei 2012 nomor saya terblokir out going. Padahal menurut penjelasan CS grapari surabaya jika ada pengaduan dijamin bahwa no. saya tidak terblokir”. “Menurut promo kartu AS Telkomsel, setelah menelpon sampai Rp 1750 atau sekitar 1 menit 10 detik, mendapatkan gratis bonus 12000 detik. Akan tetapi dalam kenyataannya, sampai menghabiskan pulsa Rp 6000 bahkan pernah Rp 7000 tapi tidak mendapatkan bonus yang dimaksud. Saya sebagai pelanggan setia

Telkomsel untuk daerah Kalimantan Selatan, juga merasa dikecewakan dengan sinyal yang semakin lemah atau sering hilang”⁷.

4. Saya menggunakan kartu internet 3 dengan harga 50rb untuk 1GB perbulan, dengan nomor 089636660944, setelah 1 bulan habis saya mengurangi pemakaian saya dengan menambah saldo 30rb dan beralih ke 500MB, tetapi pada saat saya daftarkan perubahan saldo saya langsung disedot dalam waktu 2 menit tinggal Rp. 16, waktu saya tanya ke operator dikatakan bahwa saya belum mendaftarkan sehingga unlimited tidak berlaku, padahal jelas-jelas saya udah daftar. Ga mau pusing saya ganti kartu baru dengan nomor 089676054247 harga 50rb untuk 1GB per bulan. Sebulan setelah habis kuota saya isi pulsa 50rb dan mendapat jawaban di Internet sudah masuk lalu saya ketik MAU 1GB tetapi dijawab pulsa tidak mencukupi, kemudian saya isi lagi pulsa 10rb dan ketik MAU 1GB ga bisa juga, saya isi lagi pulsa 5rb baru seluruh pulsanya masuk menjadi 65rb. Kemudian modem saya jalan, eh setelah 10 menit tiba-tiba ga connect, setelah pulsa saya cek tinggal Rp16 seharusnya 15rb. Dengan kata lain UNLIMITED nya ilang dan pulsa dihitung waktu pemakaian. Mana tanggung jawab 3 dalam hal ini, mereka membodohi para pemakai kartu internet 3 dengan janji muluk-muluk paling murah ternyata mereka menipu pada saat diisi ulang. Telepon pengaduan yang bisa dihubungi hanya melalui kartu 3 tidak ada telepon lain, kalo menghubungi customer

⁷<http://jhonzhutaaruk.wordpress.com/2012/07/30/keluhan-pelanggan-telkomsel/> diunduh 5 November 2013.

service juga menggunakan pulsa, provider yang aneh dan penipu. Perhatian jangan menggunakan kartu 3.⁸

Konsumen berhak mendapat perlindungan dari hal ketidakpuasan dalam hal penggunaan kartu telepon seluler, seperti kartu telepon seluler prabayar. Penggunaan kartu telepon seluler prabayar bukan hanya semata-mata bisnis semata karena itu harus mendapat pengawasan yang ketat karena hal ini tidak lepas untuk mensejahterakan masyarakat atau konsumen tersebut. Adanya perlindungan hukum dan tanggung jawab yang kuat dari *provider* selular dalam masalah ketidakpuasan konsumen dan perlindungan konsumen.

Dari peristiwa tersebut yang terkena dampak buruknya adalah tentu masyarakat sebagai konsumen pengguna *provider* tersebut. Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan bahwa: “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”.

Selanjutnya Pasal 1 butir 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang dimaksud dengan “barang” adalah: “Setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen” .

⁸<http://forum.detik.com/keluhan-internet-pelanggan-3-trie-t229614p2.html>, diunduh 5 November 2013.

Dari kedua pengertian tersebut jika dihubungkan antara ketentuan Pasal 1 butir 2 dan 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, maka para pengguna kartu prabayar merupakan konsumen yang harus mendapatkan jaminan perlindungan dari pegusaha penyedia jasa telekomunikasi.

Menurut Pasal 1 butir 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan:

“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 melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi “.

Berdasarkan bunyi Pasal tersebut maka *provider* sebagai salah satu perusahaan dapat dikatakan sebagai pelaku usaha. Sebagai pelaku usaha, maka *provider* bertanggung jawab terhadap produk atau kualitas layanan jasa telekomunikasi yang disediakan, salah satunya adalah layanan kartu telepon seluler prabayar.

Oleh karena itu, apabila konsumen merasa dirugikan maka pelaku usaha (*provider*) penyedia jasa telekomunikasi seperti halnya kartu telepon seluler prabayar harus bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan sebagai akibat konsumen mengkonsumsi atau menggunakan kartu telepon seluler prabayar tersebut. Peraturan-peraturan hukum yang dapat digunakan untuk mengkaji permasalahan ini antara lain: Undang-Undang Dasar Negara

Republik Indonesia tahun 1945 yang diamandemen ke-4, Bab XA Pasal 28D ayat (1), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, BAB VI Pasal 19 ayat (1),(2),(3),(4), (5).⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, BAB VI Pasal 23. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 3881.

Dengan adanya *provider* selular sebagai produsen dari produk yang digunakan masyarakat umum dan konsumen yang menggunakan produk dari provider selular berupa *simcard*, hal ini seharusnya di antara mereka memiliki hubungan timbal balik diantara keduanya yaitu hubungan yang saling menguntungkan satu sama lain, provider membutuhkan konsumen supaya *simcard*-nya dipakai dan konsumen membutuhkan *simcard* itu yang berupa pulsa untuk melakukan telekomunikasi kepada masyarakat yang lain. Tapi pada kenyataannya, konsumen sering dirugikan oleh pihak *provider* selular yaitu terjadi berbagai gangguan/kasus yang timbul atas penggunaan kartu tersebut. Kasus ini sangat merugikan pihak konsumen sebagai pemakai dari *simcard* tersebut. Dari kasus ini korban mempunyai hak dan kewajibannya sebagai konsumen yang dapat diperjuangkan seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 dan Pasal 5. Dalam Undang-

⁹Gunawan Widjaja dan Ahmad, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.50.

Undang Nomor 8 Tahun 1999 ini juga mengatur tentang hak dan kewajiban produsen Pasal 6 dan Pasal 7, mengatur juga tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha Pasal 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 serta mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha Pasal 19. Dengan adanya Undang-Undang ini seharusnya dapat digunakan sebagai sarana hukum untuk menangani kasus tersebut.

Berdasarkan pemaparan diatas maka penelitian ini mengambil judul “Tanggung Jawab Penyedia Jasa Telekomunikasi atas Ketidakpuasan Konsumen Pengguna Kartu Telepon Seluler Prabayar di Daerah Istimewa Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan hukum yang teliti adalah tentang bagaimanakah pertanggungjawaban penyedia jasa telekomunikasi atas ketidakpuasan konsumen pengguna kartu telepon seluler prabayar di Daerah Istimewa Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari si penulis adalah untuk mengetahui dan meneliti tanggung jawab penyedia jasa telekomunikasi atas ketidakpuasan konsumen pengguna kartu telepon seluler prabayar di Daerah Istimewa Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penulisan ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya ilmu hukum di bidang hukum perlindungan konsumen tentang bentuk tanggung jawab penyedia jasa telekomunikasi atas ketidakpuasan konsumen pengguna kartu telepon seluler prabayar di Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat Luas

Memberitahukan kepada masyarakat dan melihat kenyataan di masyarakat apakah pihak penyedia jasa telekomunikasi sudah melaksanakan bentuk tanggung jawabnya kepada konsumen atas ketidakpuasannya menggunakan kartu telepon seluler prabayar di Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Bagi Pemerintah

Pemerintah mendapatkan masukan guna meningkatkan pengawasan dan penegakkan atas pelaksanaan hukum perlindungan konsumen.

c. Bagi Penyedia Jasa Telekomunikasi

Pengusaha jasa telekomunikasi mendapatkan masukan untuk meningkatkan keamanan dan kepercayaan terhadap perusahaan miliknya, sehingga konsumen percaya dan loyal terhadap jasa telekomunikasi yang digunakannya.

d. Bagi Penulis

Penulisan ini berguna untuk lebih memahami hukum tentang perlindungan konsumen terutama konsumen pengguna kartu seluler prabayar dan guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum.

E. Keaslian Penelitian

Penulis menyatakan bahwa penelitian dengan judul, “Tanggung Jawab Penyedia Jasa Telekomunikasi atas Ketidakpuasan Konsumen Pengguna Kartu Telepon Seluler Prabayar di Daerah Istimewa Yogyakarta” merupakan penelitian yang belum pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Penelitian ini merupakan karya asli penulis dan bukan merupakan duplikasi atau plagiasi dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.

Hal ini dapat dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu antara lain:

1. Penelitian Joey Rumaningga Sembiring

Joey Rumaningga Sembiring, Nomor Mahasiswa 050509077, Fakultas Hukum Univesitas Atma Jaya Yogyakarta. Meneliti dengan judul “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Informasi Yang Menyesatkan Dalam Iklan Tarif Telepon Seluler*”.

Tujuan penelitian adalah :

- a) Untuk mengetahui apakah pelaku usaha telekomunikasi telah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur kepada konsumen dalam iklan tarif telepon selular.

- b) Untuk mengetahui bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen atas informasi yang menyesatkan dalam iklan tarif telepon.

Hasil Penelitian tersebut adalah :

- a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menjamin hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Namun faktanya di lokasi penelitian penulis di Yogyakarta kasus-kasus mengenai iklan tarif telepon selular yang menyesatkan memang banyak terjadi.
- b) Pemerintah sampai saat ini belum dapat memberikan pengawasan yang cukup terhadap praktek-praktek periklanan yang melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maupun Kode Etik Periklanan. Kenyataan ini lebih disebabkan belum adanya peraturan yang mengatur secara khusus mengenai periklanan. Padahal, pengaturan perundang-undangan periklanan sudah cukup jelas diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu dalam Pasal 17 ayat (1) huruf f yang mengatur larangan bagi pelaku usaha periklanan memproduksi iklan yang “melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan”. Apabila dengan etika itu dimaksudkan kode etik periklanan, maka ini berarti bahwa UUPK telah memberikan “status hukum” pada kode etik periklanan yang di Indonesia disebut sebagai Tata Krama dan Tata Cara Periklanan Indonesia.

Sarannya adalah :

- a) Sebaiknya Pemerintah segera membuat Undang-undang khusus yang mengatur mengenai periklanan sehingga masalah dalam iklan yang menyesatkan dapat ditanggulangi dengan baik.
- b) Sebaiknya lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang ada di Yogyakarta mengorganisir konsumen agar konsumen memiliki kemajuan untuk memperjuangkan kepentingannya serta menggalang solidaritas konsumen agar memiliki *bargaining position* yang lebih kuat sehingga tidak menjadi pihak yang dirugikan oleh pelaku usaha.
- c) Sebaiknya pelaku usaha telekomunikasi dalam menjalankan usahanya, tidak cukup hanya memberikan informasi mengenai kelebihan-kelebihan dari produk yang di pasarkannya, tetapi harus dicantumkan juga dengan jelas syarat dan ketentuan yang berlaku sebagaimana tertera dalam iklan-iklan tersebut. Sehingga dengan adanya informasi yang benar, jelas dan jujur dari pelaku usaha dapat menghindari kerugian yang akan dialami oleh konsumen.

2. Penelitian Edin Tan

Edin Tan, Nomor Mahasiswa 980506481, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, meneliti dengan judul “*Perlindungan Terhadap Hak Konsumen Untuk Mendapatkan Pilihan Layanan Dan Informasi Yang Lengkap Dalam Penggunaan Value Added Service (VAS) Dari Jasa Telekomunikasi*”.

Tujuan Penelitian adalah :

- a) untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan terhadap pembebanan sepihak oleh operator selular/Service Provider dalam penggunaan Value Added Service (VAS) tanpa pemberitahuan dan persetujuan pengguna jasa telekomunikasi di GeraiHALO Tanjungbatu.
- b) untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan kebebasan untuk menentukan pilihan layanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dalam menggunakan layanan jasa telekomunikasi.

Hasil Penelitian tersebut adalah :

- a) Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa telekomunikasi untuk mendapatkan pilihan layanan dan informasi yang lengkap masih belum maksimal.
- b) Rendahnya kualitas pelayanan jasa telekomunikasi tercermin dari masih banyaknya keluhan konsumen jasa telekomunikasi terhadap pemberian informasi yang tidak lengkap dan kebebasan untuk menentukan pilihan layanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Jika terjadi permasalahan dari penggunaan layanan, konsumen sulit mendapatkan penyelesaian atau perlindungan hukum. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan informasi yang diterima. Keterbatasan tersebut di pengaruhi oleh beberapa faktor:

- 1) Dari segi konsumen: konsumen tidak tahu sampai sejauh mana seseorang dapat memperoleh pelayanan yang proposional (hak

konsumen), konsumen tidak terinformasi (pendidikan), status sosial, dan faktor letak geografis yang sulit mendapatkan informasi (lingkungan), konsumen berada dalam posisi tawar yang tidak seimbang (inequality of bargaining power).

2) Dari segi pelaku usaha: tidak adanya itikad baik dalam memberikan pelayanan terhadap kebebasan untuk menentukan pilihan layanan dan informasi yang lengkap dalam penggunaan layanan, perbaikan mutu/kualitas pelayanan yang memerlukan biaya yang besar (prinsip dengan biaya yang kecil menghasilkan keuntungan yang banyak).

3) Dari segi regulator: rendahnya pemberdayaan konsumen terhadap hak-hak dimiliki, fungsi pengawasan dan penetapan regulasi masih kurang bisa memfasilitasi kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha.

c) Tersedianya informasi yang lengkap dapat memberikan kemampuan bagi konsumen dalam melakukan pilihan tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan yang diinginkan. Kurangnya informasi yang diterima menyebabkan konsumen mengalami kesulitan dalam penggunaan jasa layanan, yang pada akhirnya menyebabkan kekecewaan atau kerugian terhadap konsumen. Tidak lengkapnya informasi yang disampaikan merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak lengkap.

- d) Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhan serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan atau mempunyai gambaran yang keliru atas penggunaan jasa layanan.
- e) Lebih ditingkatkan lagi pengaturan tentang penggunaan VAS dan diefektifkan lagi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjamin tentang hak atas pilihan layanan dan informasi yang lengkap.

Sarannya adalah :

- a) Konsumen hendaknya bersifat kritis dan aktif dalam memperjuangkan keinginannya dan apa yang menjadi haknya dalam pengguna layanan jasa. Oleh karena itu, perlunya suatu gerakan konsumen yakni semua konsumen bersatu dan mulai membangkitkan kesadaran untuk berperan aktif untuk memperjuangkan hak-haknya sendiri.
- b) Pelaku usaha harus mengubah pola pikir terhadap peningkatan kualitas pelayanan adalah sebagai strategi bisnis agar konsumen tetap setia pada produknya.
- c) Regulator harus lebih berperan aktif dalam melaksanakan fungsi pengawasan dan pengaturan serta membuat kebijakan untuk kepentingan konsumen yang tidak terinformasi. Dalam hal ini harus lebih difokuskan adalah standarisasi kualitas pelayanan yang akan

diberikan kepada konsumen jasa telekomunikasi dan lebih diefektifkan kembali Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjamin tentang hak atas pilihan layanan dan informasi yang lengkap dari jasa telekomunikasi.

3. Penelitian Faliska Rosita

Faliska Rosita, Nomor Mahasiswa 070509576, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, meneliti dengan judul "*Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan PT Telkom Dalam Perjanjian Baku*".

Tujuan Penelitian adalah :

Untuk mengetahui apakah ada perlindungan hukum bagi pelanggan PT. Telkom sebagaimana tercantum dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Phone antara PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan Pelanggan ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hasil Penelitian tersebut adalah :

- a) Pelanggan Telkom belum mendapatkan perlindungan hukum karena tidak semua isi perjanjian sebagaimana tercantum dalam klausul-klausul Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Phone antara PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan Pelanggan memberikan jaminan bagi kepentingan pelanggan.
- b) Dilihat dalam pelaksanaannya PT Telkom tidak memenuhi kewajibannya sehingga melanggar hak pelanggan.

c) Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Phone antara PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan Pelanggan mengandung klausula baku sebagaimana tercantum dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Sarannya adalah :

Sebaiknya isi perjanjian baku dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Phone antara PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan Pelanggan tidak hanya menguntungkan bagi satu pihak saja melainkan dapat menguntungkan kedua belah pihak sehingga kedudukan para pihak dapat seimbang yaitu dengan cara membuat isi Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Phone antara PT Telekomunikasi Tbk dengan Pelanggan lebih teliti dan cermat kembali.

F. Batasan Konsep

1. Tanggung jawab

Dalam penelitian ini penulis menggunakan prinsip tanggung jawab produk (*product liability*), yaitu tanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh pemakaian atau penggunaan suatu produk atau yang berkenaan dengan barang-barang konsumsi. Termasuk dalam pengertian

produk tersebut tidak semata-mata suatu produk yang sudah jadi secara keseluruhan, tetapi juga termasuk komponen suku cadang.¹⁰

Dengan adanya prinsip tanggung jawab tersebut, tanggung jawab yang akan di bahas disini adalah tanggung jawab provider mengenai adanya gangguan signal, masalah koneksi, masalah quota yang tidak sesuai.

2. Jasa telekomunikasi

Menurut Pasal 1 Ayat 7 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi.

3. Penyelenggara telekomunikasi (Penyedia Jasa Telekomunikasi)

Menurut Pasal 1 Ayat 8 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, penyelenggara telekomunikasi adalah perseorangan, koperasi, badan usaha milik daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik swasta, instansi pemerintah dan instansi pertahanan keamanan negara.

4. Konsumen

Menurut Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat,

¹⁰Adrian Sutedi, 2008. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 64.

baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

5. Ketidakpuasan konsumen

Menurut Day bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan/konsumen adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.¹¹

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian normatif dan empiris. Menurut Wignjosoebroto, penelitian hukum normatif atau doktrinal adalah penelitian atas hukum yang dikonsepsikan dan dikembangkan atas dasar doktrin yang dianut sang pengonsep dan/atau sang pengembangnya, dan penelitian empiris adalah hukum dikonsepsikan secara sosiologis sebagai satu gejala empiris yang dapat diamati di dalam kehidupan.¹² Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma hukum positif di tengah masyarakat.

¹¹Fandy Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta, hlm. 46.

¹²Wignjosoebroto, S., 2002, *Hukum Paradigma, Metode dan Dinamika Maslahnya*, Huma, Jakarta, hal. 162.

2. Sumber Hukum

Sumber data dalam penelitian ini adalah bersumber dari data/hukum primer, data/hukum sekunder, dan data tersier.

a. Bahan hukum primer diambil dari norma hukum positif berupa peraturan perundang-undangan yang terdiri dari:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang diamandemen ke-4.
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.
- 5) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/ PER/ M. KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi.
- 6) Peraturan Menteri Kominfo Nomor 21 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Jasa Penyediaan Konten Pada Jaringan Bergerak Seluler dan Jaringan Tetap Lokal Tanpa Kabel Dengan Mobilitas Terbatas.

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder meliputi pendapat hukum yang didapat dari buku, makalah, hasil penelitian, jurnal, internet, dokumen dan surat kabar.

c. Bahan hukum Tersier

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dan Kamus Hukum.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

a. Metode Wawancara

Menurut Syamsudi¹³, wawancara adalah cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung pada yang diwawancarai. Tipe wawancara yang digunakan adalah wawancara terarah (*directive interview*).

Wawancara terarah dilakukan dengan cara : (1) ada rencana pelaksanaan wawancara, (2) mengatur daftar pertanyaan serta membatasi jawaban-jawaban, (3) memerhatikan karakteristik pewawancara maupun yang diwawancarai, (4) membatasi aspek-aspek masalah yang diperiksa, (5) mempergunakan daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu.

Wawancara ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian kepada nara sumber yaitu penyelenggara telekomunikasi kartu telepon seluler prabayar yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta serta pengguna kartu telepon seluler prabayar tersebut dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah dibuat sebelumnya, sehingga wawancara bisa

¹³Syamsudin, 2007. *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta hlm. 108.

terarah sesuai tujuan penelitian. Tujuan wawancara adalah untuk memperoleh data primer.

b. Studi Kepustakaan

Menurut Syamsudin¹⁴, studi dokumen atau kepustakaan adalah kegiatan mengumpulkan dan memeriksa atau menelusuri dokumen-dokumen atau kepustakaan yang dapat memberikan informasi atau keterangan yang dibutuhkan oleh peneliti.

Cara yang digunakan adalah mengumpulkan perundang-undangan, buku, literatur yang terkait dengan judul penelitian ini baik yang berwujud cetakan maupun file yang terdapat dalam internet. Tujuan pengumpulan data dengan studi kepustakaan untuk mendapatkan data sekunder.

Studi dokumen atau pustaka dalam penelitian hukum bertujuan untuk menemukan bahan-bahan hukum, baik yang bersifat primer, sekunder maupun tersier. Bahan-bahan hukum tersebut dijadikan patokan atau norma dalam menilai fakta-fakta hukum yang akan dipecahkan sebagai masalah hukum.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan diteliti di sini adalah Daerah Istimewa Yogyakarta yang meliputi wilayah Kodya Yogyakarta, Sleman, Bantul, dan Gunung Kidul.

¹⁴*Ibid*, hlm. 101.

5. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen para pengguna kartu telepon seluler prabayar yang ada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Sampel dalam penelitian ini adalah beberapa konsumen pengguna kartu telepon seluler prabayar yang ada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

6. Responden dan Narasumber

Dalam penelitian ini responden yang diwawancarai adalah konsumen pengguna kartu telepon seluler yang berada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yang meliputi unsur-unsur:

- a) Pengusaha/wirausaha pengguna kartu telepon seluler yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 5 orang.
- b) Pegawai/karyawan pengguna kartu telepon seluler yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 8 orang.
- c) Pelajar/mahasiswa pengguna kartu telepon seluler yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 11 orang.

7. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan disusun secara sistematis, kemudian dilakukan analisis secara deskriptif kualitatif, dengan memperhatikan fakta-fakta yang ada dalam praktek, kemudian dibandingkan dengan

data-data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan, sehingga dapat diperoleh jawaban dan kesimpulan tentang permasalahan yang telah dirumuskan.

Menurut Syamsudin¹⁵ analisis deskriptif adalah kegiatan pengkajian hasil olah data yang hanya sampai pada taraf deskripsi, yaitu menyajikan dan menafsirkan fakta-fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah dipahami dan disimpulkan. Pada analisis ini kesimpulan yang diberikan selalu jelas dasar faktualnya sehingga semuanya selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh.

Pengolahan dan analisis data kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah. Ini bukan berarti bahwa analisis kualitatif sama sekali tidak menggunakan dukungan data kuantitatif, tetapi penekanannya tidak pada pengujian hipotesis melainkan pada usaha menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian melalui cara-cara berpikir formal dan argumentatif.

H. Sistematika Skripsi

Bab I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian dan sistematika skripsi.

¹⁵*Ibid*, hlm. 127-133.

Bab II PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang perlindungan konsumen, kewajiban pengusaha, dan bentuk-bentuk pertanggungjawaban penyedia jasa telekomunikasi atas ketidakpuasan konsumen pengguna kartu telepon seluler prabayar.

Bab III SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan mengemukakan kesimpulan tentang tanggung jawab penyedia jasa telekomunikasi atas ketidakpuasan konsumen pengguna kartu telepon seluler prabayar di Daerah Istimewa Yogyakarta dan saran bagi penyelenggara jasa telekomunikasi serta konsumen pengguna kartu telepon seluler prabayar agar mengetahui tentang tanggung jawab penyelenggara jasa telekomunikasi atas ketidakpuasan konsumen pengguna kartu telepon seluler prabayar.