

JURNAL SKRIPSI

TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA TELEKOMUNIKASI ATAS KETIDAKPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU TELEPON SELULER PRABAYAR DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



Diajukan oleh:

LIVIA BENITA

NPM : 07 05 09620

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

**UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS HUKUM
2014**

HALAMAN PENGESAHAN

**TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA TELEKOMUNIKASI
ATAS KETIDAKPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
KARTU TELEPON SELULER PRABAYAR
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



Diajukan oleh:

LIVIA BENITA

NPM : 070509620

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

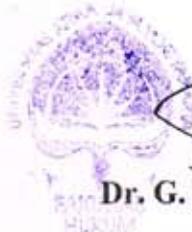
Telah Disetujui Pada tanggal 30/6/2014

Dosen Pembimbing

J. Widijantoro, S.H., M.H.

Mengesahkan

Dekan,



Dr. G. Sri Nurhartanto, S.H., LL.M.

TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA TELEKOMUNIKASI ATAS KETIDAKPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU TELEPON SELULER PRABAYAR DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

ABSTRAK

Konsumen perlu mendapat perlindungan hukum, 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, sehingga hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan meneliti tanggung jawab penyedia jasa telekomunikasi atas ketidakpuasan konsumen pengguna kartu telepon seluler prabayar di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif dan empiris. Sumber hukum yang digunakan adalah sumber hukum primer, sekunder dan tersier. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan studi kepustakaan. Lokasi penelitian di Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi Kodya Yogyakarta, Kulon Progo, Sleman, Bantul, dan Gunung Kidul. Narasumber penelitian adalah: Pengusaha/wirausaha pengguna kartu telepon seluler yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 5 orang; Pegawai/karyawan pengguna kartu telepon seluler yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 8 orang; dan Pelajar/mahasiswa pengguna kartu telepon seluler yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 11 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa tanggung jawab penyedia jasa telekomunikasi atas ketidakpuasan konsumen pengguna kartu seluler prabayar umumnya berkaitan dengan tanggung jawab atas produk yang cacat seperti kartu tidak dapat digunakan, dan tanggung jawab pelayanan seperti pulsa hilang yang bukan disebabkan oleh kelalaian pengguna, dan janji produsen seperti yang tertera dalam iklan. Hal ini sesuai ketentuan Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan atau kelalaian dalam perkara atau kasus tersebut, menjadi beban dan tanggung jawab pelaku usaha atau penyedia jasa telekomunikasi.

Kata kunci: tanggung jawab, penyedia jasa telekomunikasi, konsumen, kartu telepon seluler prabayar

A. PENDAHULUAN

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

Konsumen perlu mendapat perlindungan, menurut Edmon Makarim³ 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 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*

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

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

³Abdul Halim Barkatullah, 2010. *Hak-hak Konsumen*, Nusamedia, Bandung, hlm.1.

yang ada supaya kepercayaan konsumen terhadap *provider* selular ini tidak menjadi berkurang.

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.

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).⁴ 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-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.

⁴Gunawan Widjaja dan Ahmad, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.50.

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”.

2. 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?

3. Metode 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.⁵ Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma hukum positif di tengah masyarakat.

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.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah : (1) Metode Wawancara, yaitu wawancara ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian kepada nara sumber yaitu

⁵Wignjosoebroto, S., 2002, *Hukum Paradigma, Metode dan Dinamika Maslahnya*, Huma, Jakarta, hal. 162.

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 terarah sesuai tujuan penelitian. Tujuan wawancara adalah untuk memperoleh data primer; (2) Studi Kepustakaan, 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.

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

Dalam penelitian ini narasumber yang diwawancarai adalah konsumen pengguna kartu telepon seluler yang berada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yang meliputi unsur-unsur: (1) Pengusaha/wirausaha pengguna kartu telepon seluler yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 5 orang; (2) Pegawai/karyawan pengguna kartu telepon seluler yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 8 orang; (3) Pelajar/mahasiswa pengguna kartu telepon seluler yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 11 orang.

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.

B. PEMBAHASAN

Hak Konsumen

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen hak dari konsumen ialah sebagai berikut :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

Barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha beresiko sangat tinggi terhadap keamanan konsumen, Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan/atau jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan rohani. Pemerintah selayaknya mengadakan pengawasan secara ketat. Hal ini dapat memberikan salah satu jaminan keamanan bagi konsumen.

- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan.

Dalam mengonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Ia tidak boleh mendapatkan tekanan dari pihak luar sehingga ia tidak bebas membeli. Hak untuk memilih ini erat kaitannya dengan situasi pasar. Jika seseorang atau suatu golongan diberi hak monopoli untuk memproduksi dan

memasarkan barang atau jasa, maka besar kemungkinan konsumen kehilangan hak untuk memilih produk yang satu dengan produk yang lain.

Undang-undang No. 5 tahun 1999 tentang Praktik Larangan Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat mengartikan monopoli sebagai penguasaan atas produksi dan/atau pemasaran barang dan/atau atas penggunaan jasa tertentu oleh satu pelaku usaha atau satu kelompok pelaku usaha. Dampak dari praktik monopoli ini adalah adanya praktik persaingan tidak sehat (*unfair competition*) yang merugikan kepentingan konsumen.

Jika monopoli itu diberikan kepada perusahaan yang tidak berorientasi pada kepentingan konsumen, akhirnya konsumen didikte, suka maupun tidak suka untuk mengkonsumsi barang atau jasa itu tanpa ada pilihan lain.

Dalam keadaan seperti itu pelaku usaha dapat secara sepihak mempermainkan mutu barang dan harga jual.

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa.

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk kemasan (barang).

- 4) Hak untuk didengar keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan karena informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dampak negatif dari peredaran barang dan jasa mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Keadaan tersebut menjadikan kedudukan pihak konsumen menjadi lemah dibandingkan pelaku usaha. Oleh karenanya pihak konsumen yang dipandang lebih lemah secara hukum perlu mendapatkan perlindungan lebih besar dibandingkan pelaku usaha.

- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia termasuk masalah yang baru. Oleh karena itu wajar bila masih banyak konsumen yang belum menyadari hak-haknya. Kesadaran akan hak tidak dapat dipungkiri sejalan dengan kesadaran hukum. Makin tinggi tingkatan kesadaran hukum masyarakat, makin tinggi penghormatannya pada hak-hak dirinya dan orang lain. Upaya pendidikan konsumen tidak selalu melewati jenjang pendidikan formal, tetapi dapat melewati media massa dan kegiatan lembaga swadaya masyarakat.

- 7) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Jika konsumen merasakan, kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya. Ia berhak mendapatkan ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak.

- 8) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Dalam mendapatkan barang dan/atau jasa yang diinginkannya, konsumen berhak diperlakukan atau mendapatkan pelayanan secara benar dan jujur dari produsen tanpa adanya tindakan diskriminatif. Hal ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar sehingga konsumen tidak merasa dirugikan.

- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Dari Sembilan butir hak konsumen terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Selanjutnya untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan atau/jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan adil, kompensasi sampai ganti rugi.⁶

Kewajiban Penyelenggara Telekomunikasi

Dalam menjalankan kewenangannya, penyelenggara Telekomunikasi mempunyai kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi, yang diatur dalam Pasal 15 ayat (2), Pasal 16 ayat (1), Pasal 17, dan Pasal 19 Undang-Undang Telekomunikasi, yaitu :

- 1) Memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan haknya akibat penyelenggaraan Telekomunikasi, kecuali apabila penyelenggara Telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan akibat kesalahan dan/atau kelalaiannya,
- 2) Memberikan kontribusi dalam pelayanan universal dalam bentuk penyediaan sarana dan prasarana Telekomunikasi dan/atau kompensasi lain,
- 3) Memberikan perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna,
- 4) Peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan Telekomunikasi,
- 5) Pemenuhan standar pelayanan serta penyediaan sarana dan prasarana,
- 6) Menjamin kebebasan penggunaannya memilih jaringan Telekomunikasi lain untuk pemenuhan kebutuhan Telekomunikasi.

Pelaksanaan hak dan kewajiban penyelenggara Telekomunikasi ini harus dilakukan dengan berdasarkan pada prinsip yang diatur dalam Pasal 25 ayat (3) Undang-Undang Telekomunikasi, yaitu :

⁶ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Op.Cit.* hlm. 29-30

- 1) Pemanfaatan sumber daya secara efisien,
- 2) Kecerahan sistem dan perangkat Telekomunikasi,
- 3) Peningkatan mutu pelayanan,
- 4) Persaingan sehat yang tidak saling merugikan.

Tanggung Jawab Penyedia Jasa Telekomunikasi atas Ketidakpuasan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha, dan Pemerintah.

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimaksudkan dalam upaya memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat konsumen. Oleh karena itu tanggung jawab pelaku usaha atas informasi yang tidak memadai dalam brosur/promosi/iklan menjadi kebutuhan yang mutlak. Tuntutan tanggung jawab merupakan perlindungan hukum represif.

Tanggung jawab yang dimiliki oleh suatu pihak dalam interaksinya dengan pihak lain seharusnya dipenuhi manakala akibat dari pelanggaran dari produsen yang menyebabkan kerugian bagi pihak konsumen.

Produsen sebagai pelaku usaha mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat yang menunjang bagi pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan. Karena itu, kepada produsen dibebankan tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban itu, yaitu melalui penerapan norma-norma hukum, kepatutan, dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku di kalangan dunia usaha. Etika bisnis merupakan salah satu pedoman bagi setiap pelaku usaha. Prinsip *business is business*, tidak dapat diterapkan, tetapi harus dengan pemahaman atas prinsip bisnis untuk pembangunan. Jadi, sejauh mungkin, pelaku usaha harus bekerja keras untuk menjadikan usahanya memberi kontribusi pada peningkatan pembangunan nasional secara keseluruhan.

Kewajiban pelaku usaha untuk senantiasa beritikad baik dalam melakukan kegiatannya (Pasal 7 Angka 1 UU N0.8 Tahun 1999) berarti bahwa pelaku usaha ikut bertanggungjawab untuk menciptakan iklim yang sehat dalam berusaha demi menunjang pembangunan nasional. Jelas ini adalah tanggung jawab yang diemban oleh seorang pelaku usaha. Banyak ketentuan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini yang bermaksud mengarahkan pelaku usaha untuk berperilaku sedemikian rupa dalam rangka menyukkseskan pembangunan ekonomi nasional, khususnya di bidang usaha.

Atas setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha maka kepadanya dikenakan sanksi sebagai akibat hukum dari pelanggaran tersebut. Pemberian sanksi sebagai akibat hukum pelanggaran ini penting, mengingat bahwa menciptakan iklim berusaha yang sehat membutuhkan keseriusan dan ketegasan. Untuk ini sanksi merupakan salah satu alat untuk mengembalikan keadaan pada keadaan semula manakala telah terjadi pelanggaran (rehabilitasi) sekaligus

sebagai alat preventif bagi pengusaha lainnya sehingga tidak terulang lagi perbuatan yang sama.

Prinsip Tanggung Jawab Penyedia Jasa Telekomunikasi atas Ketidakpuasan Konsumen

Berbicara mengenai tanggung jawab, maka tidak lepas dari prinsip-prinsip sebuah tanggung jawab, karena prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam perlindungan konsumen. Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan, yaitu :⁷

- 1). Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*), yaitu prinsip yang menyatakan bahwa seseorang baru dapat diminta pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.
- 2). Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (*Presumption of liability*), yaitu prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat. Pembuktian semacam ini lebih dikenal dengan sistem pembuktian terbalik.
- 3). Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*Presumption of nonliability*), yaitu prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, di mana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dibuktikan, bahwa ia bersalah.
- 4). Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict liability*). Prinsip ini sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolute (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminology diatas.
- 5). Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*). Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan.

C. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tanggung jawab penyedia jasa telekomunikasi atas ketidakpuasan konsumen pengguna kartu seluler Prabayar umumnya berkaitan dengan tanggung jawab atas produk yang cacat seperti kartu tidak dapat digunakan, dan tanggung

⁷Innosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Fakultas Hukum Pascasarjana, hlm. 48.

jawab pelayanan seperti pulsa hilang yang bukan disebabkan oleh kelalaian pengguna, dan janji produsen seperti yang tertera dalam iklan. Hal ini sesuai ketentuan Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan atau kelalaian dalam perkara atau kasus tersebut, menjadi beban dan tanggung jawab pelaku usaha atau penyedia jasa telekomunikasi.

Kerugian yang diderita oleh seorang pemakai produk yang cacat atau membahayakan, bahkan juga pemakai yang turut menjadi korban, merupakan tanggung jawab mutlak pelaku usaha pembuat produk itu sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan penerapan tanggung jawab mutlak atas produk tersebut, pelaku usaha pembuat produk atau yang dipersamakan dengannya, dianggap bersalah atas terjadinya kerugian pada konsumen pemakai produk, kecuali dia dapat membuktikan keadaan sebaliknya, bahwa kerugian yang terjadi tidak dapat dipersalahkan kepadanya. Konsepsi ini sesuai ketentuan Pasal 1365 dan 1865 KUH Perdata bahwa tanggung jawab produsen untuk memberikan ganti rugi diperoleh, setelah pihak yang menderita kerugian dapat membuktikan bahwa cacatnya produk tersebut serta kerugian yang timbul merupakan akibat kesalahan yang dilakukan oleh produsen.

Saran

1. Pemerintah melalui instansi-instansi terkait perlu melakukan upaya yang terus menerus untuk memberdayakan masyarakat dengan memberikan pemahaman dan perlindungan kepada konsumen, rendahnya kesadaran konsumen akan hak dan kewajibannya diakibatkan salah satunya oleh karena masih kurangnya upaya pendidikan konsumen oleh pemerintah.
2. Pemerintah baik di Pusat maupun daerah perlu selalu berkoordinasi melakukan pengawasan yang lebih baik dan lebih ketat terhadap pelaku usaha dalam peredaran produk.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdul Halim Barkatullah, 2010. *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung.
- Adrian Sutedi, 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Indonesia, Jakarta.
- Celina Tri SiwiKristiyanti, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta.
- Happy Susanto, 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.

- Inosentius Samsul, 2004. *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Fakultas Hukum Pascasarjana.
- Janus Sidabalok, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- N.H.T. Siahaan, 2005. *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Bogor.
- Ninie Suparni, 1998. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Satjipto Raharjo, 2007, *Pemanfaatan Ilmu-ilmu Sosial bagi Pengembangan Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung.
- Soerjono Soekanto, 1986. *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Alumni, Bandung.
- Syamsudi, 2007. *Operasional Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Wignjosoebroto, S., 2002. *Hukum Paradigma, Metode dan Dinamika Maslahnya*, Huma, Jakarta.

Peraturan Perundang-undangan:

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
- Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/ PER/ M. KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi.
- 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.

Website:

- Desy Saputra*, <http://www.antaranews.com/berita/302689/ribuan-pemakai-ponsel-ganti-operator>.
- <http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2013/08/22/sampaikanlah-walau-satu-sms-bercermin-dari-putusnya-koneksi-smartfren-pada-maret-2013-586296>.
- <http://forum.detik.com/keluhan-internet-pelanggan-3-trie-t229614p2.html>.
- <http://jhonzhaturuk.wordpress.com/2012/07/30/keluhan-pelanggan-telkomsel/>