

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
ATAS DUGAAN PENGURANGAN PULSA SECARA
OTOMATIS PADA TELEKOMUNIKASI SELULER
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana
Hukum

Oleh :

Rella Dinisa Mardia Putri

41151010150046

Program Kekhususan : Hukum Perdata

Di bawah bimbingan :

Hj. Yeti Kurniati, S.H., M.H.



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANGLANGBUANA
BANDUNG
2019**

**LEGAL PROTECTION OF CONSUMER LAW FOR
ALLEGED AUTOMATIC REDUCTION OF CREDIT
IN THE CELLULAR TELECOMMUNICATION
REVIEWED FROM ACT NUMBER 8 OF 1999 ABOUT
CONSUMER PROTECTION**

FINAL ASSIGNMENT

Presented as One of The Conditions for Getting The Degree of Bachelor of Law at
Langlangbuana University

Created By :

Rella Dinisa Mardia Putri

41151010150046

Specificity Program : Civil Law

Under The Guidance of :

Hj. Yeti Kurniati, S.H., M.H.



**FACULTY OF LAW
LANGLANGBUANA UNIVERSITY
BANDUNG
2019**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rella Dinisa Mardia Putri
NPM : 41151010150046
Bentuk Penulisan : Skripsi
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Dugaan Pengurangan Pulsa Secara Otomatis Pada Telekomunikasi Seluler Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tugas akhir ini adalah hasil karya cipta saya sendiri dan bukan hasil plagiat. Apabila ternyata di kemudian hari terbukti benar bahwa tugas akhir saya ini adalah hasil plagiat, maka dengan ini saya menyatakan kesanggupan bahwa saya bersedia untuk menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.

Demikian pernyataan keaslian tugas akhir ini saya buat dengan sebenarnya, dimana penulis dalam keadaan sadar, sehat dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Yang memberi pernyataan

Rella Dinisa Mardia Putri
41151010150046

ABSTRAK

Manusia adalah makhluk sosial yang senantiasa dihadapkan pada realitas sosial yang sangat kompleks, salah satunya menyangkut kebutuhan akan komunikasi. Berbagai macam teknologi komunikasi dikembangkan dan telepon seluler menjadi alat komunikasi. Banyaknya jasa telekomunikasi seluler yang tersedia juga dapat menimbulkan kerugian seperti dugaan pengurangan pulsa layanan jasa pesan premium teregistrasi secara otomatis dan dugaan pengurangan pulsa pembelian paket internet dengan biaya pulsa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen apabila adanya pengurangan pulsa secara otomatis dan upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen apabila adanya pengurangan pulsa secara otomatis pada telekomunikasi seluler ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pada penyusunan penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan yuridis normatif, yaitu analisa terhadap pasal-pasal dan peraturan perundang-undangan yang mengatur hal-hal yang menjadi permasalahan mengenai pengurangan pulsa secara otomatis digunakan mengingat bahwa permasalahan yang diteliti berkisar pada peraturan perundang-undangan, yaitu hubungan peraturan satu dengan peraturan lainnya serta kaitannya dalam realita yang terjadi. Spesifikasi penelitian yang dilakukan adalah secara deskriptif analitis, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan menggambarkan suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku, teori hukum yang berlaku serta teori lainnya yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen atas pengurangan pulsa secara otomatis pada telekomunikasi seluler. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian skripsi ini yaitu, studi kepustakaan dan studi lapangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna kartu seluler atas pengurangan pulsa secara otomatis terdapat pengaturannya dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha harus bertanggung jawab atas berkurangnya pulsa secara otomatis yang merugikan pelanggan. Pelaksanaan tanggung jawab mengenai berkurangnya pulsa karena pemberian informasi tidak memadai belum sepenuhnya terealisasi karena masih ada konsumen yang masih merasa dirugikan. Selain itu, upaya yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan sengketanya adalah pengguna jasa telekomunikasi seluler yang dirugikan dapat melakukan pengaduan pada operator seluler melalui Call Centre atau Costumer Service di gerai terdekat atau dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun diluar pengadilan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

Humans are social creatures constantly faced with a highly complex social reality, one of which involves the need for communication. Various communication technologies were developed and mobile phones became communication tools. The number of available mobile telecommunication services can also cause losses such as alleged reduction in the credit of premium messaging services for automatic registered and an alleged reduction in credit of purchase internet package with credit fee. The aim of this research is to find out how the protection of consumer law for alleged automatic reduction of credit and the settlement efforts that can be taken by consumer in order to claim compensation for alleged automatic reduction of credit reviewed from Act of Consumer Protection.

The method of this research using a descriptive method with a normative juridical approach that is analysis articles and legislation regulation matters that are alleged automatic reduction of credit used remembering that the problems in the research revolved around the relationship between one regulation with other regulations and relationship with reality that occurs. The specification of this research is analytical descriptive which is a research method carried out by describing a legislation regulation in force, applicable legal theory and other theories relating to protection of consumer law for automatic reduction of credit in cellular telecommunications. The data collection techniques in this research used literature study and field study.

The results of this research is the protection of law for cellular card users for automatic credit reduction is regulated in the Civil Code and Act of Consumer Protection. Operator cellular must be responsible for automatic reduction of credit that are detrimental to customers. The implementation of the responsibility regarding reduced credit because inadequate information has not been fully realized because there are still consumer who still feel disadvantaged. In addition, to complete the issue is someone who has been at risk of making a complaint to a mobile telecommunication service through Call Centers or Customer Service at the nearest outlets or can settle disputes through the court or outside the courts as in the Act of of Consumer Protection.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa telah melimpahkan segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Perlindungan hukum terhadap konsumen atas dugaan pengurangan pulsa secara otomatis pada telekomunikasi seluler di tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”.

Shalawat serta salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai pembawa risalah Allah terakhir dan penyempurna seluruh risalah-Nya.

Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir dari serangkaian tugas akademik yang diterapkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menempuh ujian guna mendapatkan gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moral maupun spiritual berupa bimbingan, arahan, dan motivasi.

Penulis dengan segala keikhlasan dan ketulusan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat Ibu Hj. Yeti Kurniati, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing yang dengan ketulusan dan

kesabarannya telah memberikan arahan, nasihat, dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan hingga selesainya skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. H. R. A. R. Harry Anwar, S.H., M.H. selaku Rektor Universitas Langlangbuana Bandung;
2. Ibu Dr. Hj. Widjajani, Ir., M.T. selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Langlangbuana Bandung;
3. Bapak Ruhanda, S.E., M.Si. selaku Wakil Rektor II Bidang Non Akademik Universitas Langlangbuana Bandung;
4. Ibu Dr. Hj. Hernawati RAS, S.H., M.Si. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung;
5. Ibu Eni Dasuki Suhardini, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung;
6. Ibu Sri Mulyati Chalil, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung;
7. Bapak Dani Durahman, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung;
8. Ibu Dini Ramdania, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung;
9. Bapak Rachmat Suharno, S.H., m.H. selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung;

10. Bapak H. Riyanto Sutaryo Akhmadi, S.H., M.H. selaku Ketua Laboratorium dan Dokumentasi Hukum;
11. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung;
12. Sahabat seperjuangan dalam menyusun skripsi (Muhammad Maulana Ihsan, Annisa Rahmawati, Wifqi Rifaul Husna, Ratih Purwasih, Syfa Annisa Yuliani, dan Rhimadina) yang mendukung dan memotivasi kepada penulis;
13. Sahabat penulis (Merdiani Dwi Alvianingsih, Widuri Purwantini, Sheryn Ligya S, Farista Finishari, Novi Pratiwi, Lintang Puri Maharani, Neta Nia Nurraj, dan Ketrin) yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan mendo'akan kepada penulis;
14. Rekan-rekan Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung;
15. Rekan-rekan yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat Bapak Sugeng Rahardja, S.H., M.Hum. selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan nasihat kepada penulis.

Ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ibunda (Yulimarni) dan Ayahanda (Aditia Warman) yang telah berjasa kepada penulis dalam meniti kehidupan dan selalu mendo'akan serta memotivasi penulis. Terima kasih kepada kakak dan adik penulis tercinta dan tersayang (Suci Mardia Putri, Annisa Mardia Putri, Azma Salaswati Mardia Putri, Hasbial Jamil Mardia Putra Dewa Ramadhana Mardia Putra dan Melly Sanami Mardia Putri), kakak ipar penulis (Iwan Suhendri dan Herman), dan juga keponakan penulis

(Adam Al Syaddad S dan Muhammad Haikal Nazala M) untuk setiap dukungan dan doa kepada penulis.

Demikian kata pengantar yang dapat penulis sampaikan, atas segala perhatian dan kebaikannya, penulis mengucapkan terima kasih. Penulis berharap skripsi yang telah di susun ini bisa memberikan pengetahuan, ilmu, dan nilai manfaat bagi pembaca skripsi penulis. Semoga dalam setiap amal ibadah serta kebaikan kita, Allah SWT memberikan balasan pahala dan kebaikan yang setimpal kepada kita semuanya, Aamiin Yaa Allah Yaa Rabbal'amin

Bandung, 13 September 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Pernyataan Keaslian	
Halaman Pengesahan/Persetujuan	
Halaman Abstrak.....	i
Halaman Kata Pengantar.....	iii
Halaman Daftar Isi.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Kerangka Pemikiran.....	7
F. Metode Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN UMUM MENGENAI PERIKATAN, PERLINDUNGAN KONSUMEN, TELEKOMUNIKASI, GANTI RUGI, ALAT BUKTI, DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN	
A. Tinjauan Umum Mengenai Perikatan.....	12
1. Istilah dan Definisi Perikatan.....	12

2.	Asas-asas Hukum Perikatan	13
3.	Perikatan yang Bersumber dari Perjanjian.....	15
4.	Perikatan yang Lahir dari Undang-Undang.....	18
B.	Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Konsumen.....	19
1.	Pengertian Perlindungan Konsumen.....	19
2.	Asas-asas Perlindungan Konsumen.....	19
3.	Tujuan Perlindungan Konsumen.....	22
4.	Konsumen.....	22
5.	Pelaku Usaha.....	26
C.	Tinjauan Umum Mengenai Telekomunikasi.....	28
1.	Definisi Telekomunikasi.....	28
2.	Penyelenggaraan Telekomunikasi.....	28
3.	Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi.....	29
4.	Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi.....	30
5.	Penyelenggaraan Telekomunikasi Khusus.....	30
D.	Tinjauan Umum Mengenai Ganti Rugi.....	31
1.	Ganti Rugi dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.....	31
2.	Ganti Rugi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	34
3.	Ganti Rugi dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.....	36
E.	Tinjauan Umum Mengenai Alat Bukti.....	37
F.	Tinjauan Umum Mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	42

	1. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.....	43
	2. Penyelesaian Sengketa Melalui Luar Pengadilan.....	44
BAB III	KASUS-KASUS MENGENAI PENGURANGAN PULSA SECARA OTOMATIS PADA TELEKOMUNIKASI SELULER	
	A. Kasus Pengurangan Pulsa Secara Otomatis Pada Kartu XL.....	48
	B. Kasus Pengurangan Pulsa Secara Otomatis Pada Kartu Indosat.....	51
BAB IV	ANALISIS MENGENAI PERLINDUNGAN HUKUM DAN UPAYA PENYELESAIAN YANG DAPAT DILAKUKAN OLEH KONSUMEN APABILA ADANYA DUGAAN PENGURANGAN PULSA SECARA OTOMATIS PADA TELEKOMUNIKASI SELULER	
	A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Apabila Adanya Pengurangan Pulsa Secara Otomatis Pada Telekomunikasi Seluler Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen	53
	B. Upaya Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Apabila Adanya Dugaan Pengurangan Pulsa Secara Otomatis Pada Telekomunikasi Seluler.....	64
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	71
	B. Saran.....	72
	Daftar Pustaka.....	X
	Lampiran	
	Daftar Riwayat Hidup	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk sosial yang senantiasa dihadapkan pada realitas sosial yang sangat kompleks, terutama menyangkut usaha pemenuhan kebutuhan dan kelangsungan hidup, seperti salah satunya adalah kebutuhan akan komunikasi.

Era globalisasi seperti sekarang, kebutuhan akan komunikasi adalah hal yang sangat diperlukan untuk interaksi antar individu maupun interaksi yang terjadi dalam skala yang lebih besar yang melibatkan banyak pihak.

Melakukan suatu interaksi dengan individu lain terdapat dua cara, yaitu interaksi secara langsung dan interaksi secara tidak langsung. Untuk melakukan interaksi secara langsung masyarakat dapat bertemu dengan tatap muka. Namun, apabila melakukan interaksi secara tidak langsung dilakukan dengan menggunakan suatu alat penghubung salah satunya, yaitu telepon seluler.

Telepon seluler tidak dapat terlepas dari kartu yang dinamakan *Subscriber Identification Module Card* (selanjutnya disingkat *SIM Card*). *SIM Card* ini terbagi menjadi dua macam dilihat dari sistem pembayarannya, yaitu kartu pascabayar dengan pembayaran pulsa dilakukan diakhir periode (*postpaid*), dan kartu Prabayar dengan pembayaran pulsa dilakukan di muka (*prepaid*). Sekarang

ini beberapa dari konsumen menggunakan *SIM Card* prabayar, dengan alasan tidak harus berlangganan setiap bulannya.

Kebutuhan atas penggunaan jasa telekomunikasi seluler yang semakin meningkat membuat para penyedia jasa telekomunikasi seluler menyediakan beberapa fasilitas yang menarik perhatian pengguna telekomunikasi seluler. Mulai dari layanan *Browsing*, *Short Message Service* (selanjutnya disingkat SMS), *Chatting*, dan lain sebagainya. Namun, dengan banyaknya jasa yang telah tersedia mengakibatkan pengguna jasa telekomunikasi seluler ini tidak merasa nyaman, bahkan dari beberapa pengguna ini mengalami kerugian.

Permasalahan yang dialami oleh pengguna jasa telekomunikasi seluler, seperti adanya dugaan pengurangan pulsa karena layanan jasa pesan premium teregistrasi secara otomatis. Dugaan pengurangan pulsa secara otomatis ini dirasakan oleh pengguna jasa telekomunikasi seluler yang tidak tahu jika layanan SMS tersebut merupakan layanan berlangganan dengan tarif premium. Pengguna jasa tersebut hanya mengetahui bahwa pulsa selalu berkurang dan habis, setiap menerima SMS dari penyedia jasa layanan. Sementara untuk menghentikan layanan itu, penyedia layanan tidak memberikan informasi lengkap.

Kasus dugaan pengurangan pulsa lainnya juga dirasakan oleh pengguna jasa telekomunikasi seluler pada saat pembelian paket internet dengan biaya pulsa. Sebelum pembelian paket internet, pengguna jasa tersebut harus menghentikan paket internet sebelumnya. Namun saat pembelian paket internet yang baru, pulsa tersebut secara otomatis berkurang dalam waktu beberapa menit dengan keadaan data seluler menyala.

Kedua kasus mengenai adanya dugaan pengurangan pulsa secara otomatis ini, konsumen benar-benar merasa dirugikan karena sebelumnya tidak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur terhadap barang yang digunakan.

Pemberian perlindungan konsumen diwajibkan secara sungguh-sungguh dan tegas, tanpa melihat status. Siapapun yang dirugikan wajib diberikan perlindungan, baik ganti rugi maupun sanksi hukum lainnya. Pada saat ini, landasan hukum yang digunakan untuk memberikan suatu perlindungan hukum terhadap penyedia jasa telekomunikasi seluler selaku pelaku usaha maupun pengguna jasa telekomunikasi seluler selaku konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UU Perlindungan Konsumen).

Pemberian perlindungan terhadap pengguna jasa telekomunikasi seluler berupa ganti rugi yang juga terdapat dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (selanjutnya disingkat UU Telekomunikasi) yang mengatur mengenai perlindungan terhadap pengguna jasa telekomunikasi seluler, atas kesalahan dan atau kelalaian penyedia jasa telekomunikasi seluler yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyedia jasa telekomunikasi seluler. Namun, ketentuan mengenai perlindungan itu masih kurang jelas, karena berdasarkan kesalahan dan/atau kelalaian dalam bentuk yang mana dan akibat yang bagaimana yang dapat diajukan tuntutan.

Kendala-kendala yang menjadi permasalahan dalam perlindungan konsumen, adalah kesadaran akan haknya yang tercantum dalam Pasal 4 UU Perlindungan

Konsumen berkurang, oleh karena itu, beberapa dari pengguna jasa telekomunikasi tersebut lebih memilih untuk diam dan tidak melaporkannya dengan alasan karena kerugian yang didapatkan sangat sedikit. Padahal sebagai pengguna jasa telekomunikasi seluler seharusnya mengetahui hak apa yang dimiliki. Selain itu juga, konsumen tidak mengetahui upaya apa yang dapat di tempuh apabila ingin melakukan penuntutan ganti kerugian oleh pengguna jasa telekomunikasi seluler.

Kasus dugaan pengurangan pulsa secara otomatis ini akan dikaji melalui perspektif hukum perlindungan konsumen serta peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan melihat segala aspek hukum yang berkenaan dengan pengurangan pulsa secara otomatis pada telekomunikasi seluler guna memberikan perlindungan bagi konsumen disebabkan oleh dugaan kesalahan dan/atau kelalaian dari pelaku usaha yang telah merugikan konsumen.

Pada tugas akhir sebelumnya telah terdapat beberapa judul penulisan tugas akhir mengenai pengurangan pulsa secara otomatis. Dua diantaranya berjudul:

1. Perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa layanan operator telepon selular ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus : Dugaan penyedotan pulsa oleh PT X)
Penulis : Cecilia C.P & Tahun ditulis : 2012
2. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap iklan yang menyesatkan dalam bentuk sms pada layanan penyedia jasa telepon dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
Penulis : Keko Arantasari & Tahun ditulis : 2012

Penulis bermaksud untuk mengkaji lebih dalam lagi mengenai perlindungan konsumen atas pengurangan pulsa pada telekomunikasi seluler, karena sepengetahuan penulis belum ada pembahasan dalam tugas akhir mahasiswa sebelumnya. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti perlindungan konsumen atas pengurangan pulsa secara otomatis pada telekomunikasi seluler dalam perkara perdata dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS DUGAAN PENGURANGAN PULSA SECARA OTOMATIS PADA TELEKOMUNIKASI SELULER DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat mengambil identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen apabila adanya pengurangan pulsa secara otomatis pada telekomunikasi seluler ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen
2. Bagaimanakah upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen apabila adanya pengurangan pulsa secara otomatis pada telekomunikasi seluler ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen apabila adanya pengurangan pulsa secara otomatis pada telekomunikasi seluler ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen apabila adanya pengurangan pulsa secara otomatis pada telekomunikasi seluler ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, diantaranya sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi civitas akademika mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen terutama berkaitan dengan pengurangan pulsa secara otomatis.
 - b. Memberikan kontribusi berupa kajian akademik dalam hal penelitian penyelesaian sengkerta atas dugaan pengurangan pulsa secara otomatis bagi pengguna jasa telekomunikasi seluler.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Diharapkan dapat menjadi bahan masukan guna meningkatkan pengawasan dan penegakkan atas pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam permasalahan dugaan pengurangan pulsa secara otomatis.

- b. Diharapkan dapat menjadi informasi bagi masyarakat untuk melakukan upaya penyelesaian permasalahan agar memperoleh haknya berkaitan dengan kerugian yang dilakukan oleh penyedia jasa telekomunikasi seluler.

E. Kerangka Pemikiran

Subekti berpendapat bahwa definisi hukum adalah mengabdikan pada tujuan negara, yaitu mendatangkan kemakmuran dan kebahagiaan pada rakyatnya. Kemudian tujuan hukum disimpulkan bahwa hukum tidak saja mencarikan keseimbangan antara berbagai kepentingan yang bertentangan satu sama lain, untuk mendapatkan keadilan tetapi hukum harus mendapatkan keseimbangan lagi antara tuntutan keadilan tersebut dengan tuntutan ketertiban atau kepastian hukum.

Manusia merupakan makhluk sosial yang mempunyai kebutuhan dan kelangsungan hidupnya sehingga dalam berinteraksi dengan banyak pihak tidak hanya dilakukan secara langsung tetapi juga dilakukan secara tidak langsung dengan menggunakan alat penghubung, yaitu telepon seluler.

Penyedia jasa telekomunikasi seluler menyediakan beberapa jasa telekomunikasi seluler yang menarik perhatian untuk mempermudah pengguna jasa telekomunikasi seluler. Namun hal ini menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa telekomunikasi seluler, yaitu adanya pengurangan pulsa secara otomatis.

Pengurangan pulsa secara otomatis pada telekomunikasi seluler terjadi karena tidak adanya informasi mengenai penggunaan internet dan adanya layanan jasa

pesan premium yang teregistrasi otomatis. Pengurangan pulsa ini menyebabkan konsumen mengalami kerugian dan ingin menuntut ganti rugi.

Terdapat dua sebab timbulnya ganti rugi, yaitu ganti rugi karena wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum. Ganti rugi karena wanprestasi diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disingkat KUHPerdata), yaitu diatur pada Pasal 124 KUHPerdata sampai dengan Pasal 1252 KUHPerdata. Sedangkan ganti rugi karena perbuatan melanggar hukum diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata sampai dengan Pasal 1367 KUHPerdata.

Ganti rugi karena perbuatan melanggar hukum adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang telah dirugikannya.¹⁾

Pemberian perlindungan konsumen bagi pengguna jasa telekomunikasi seluler diatur dalam Pasal 4 dan 5 UU Perlindungan Konsumen mengenai hak apa yang dimiliki dan kewajiban apa yang harus dilakukan oleh konsumen selaku pengguna jasa telekomunikasi seluler.

Pasal 15 ayat (1) UU Telekomunikasi menyatakan bahwa atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggaraan telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi selaku penyedia jasa.

¹⁾Salim H.S., *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003, hlm.100

F. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan yuridis normatif, yaitu analisa terhadap pasal-pasal KUHPerdara, UU Perlindungan Konsumen, UU Telekomunikasi dan peraturan perundang-undangan yang mengatur hal-hal yang menjadi permasalahan mengenai pengurangan pulsa secara otomatis digunakan mengingat bahwa permasalahan yang diteliti berkisar pada peraturan perundang-undangan, yaitu hubungan peraturan satu dengan peraturan lainnya serta kaitannya dalam realita yang terjadi.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang dilakukan adalah secara deskriptif analitis, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan menggambarkan suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku, teori hukum yang berlaku serta teori lainnya yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen atas pengurangan pulsa secara otomatis pada telekomunikasi seluler.

3. Tahap Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mencari data berupa :

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat. Dalam penelitian ini, bahan hukum primer yang digunakan terdiri dari :

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,
 - 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,
 - 3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi,
 - 4) Peraturan perundang-undangan lainnya.
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum, meliputi buku-buku yang terkait dengan masalah yang dikaji, hasil karya dari kalangan hukum, jurnal-jurnal hukum, serta situs web yang berhubungan dengan masalah yang akan dikaji.
- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa kamus hukum atau kamus bahasa Indonesia untuk menjelaskan maksud atau pengertian istilah-istilah yang sulit untuk diartikan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian skripsi ini, yaitu sebagai berikut :

a. Studi Kepustakaan

Teknik ini merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari, membaca, dan mencatat buku-buku, literatur, catatan-catatan, peraturan perundang-undangan, serta artikel-artikel penting dari

media internet yang erat kaitannya dengan pokok-pokok masalah yang digunakan untuk menyusun penulisan hukum ini yang kemudian dikategorikan menurut pengelompokan yang tepat.

b. Studi Lapangan

Studi lapangan merupakan pencarian dan pengumpulan data primer yang diperoleh langsung dari objek penelitian dengan cara penulis terjun langsung ke lokasi penelitian mengadakan tanya jawab dengan pihak yang terkait dengan masalah penelitian. Adapun penelitian lapangan ini dilakukan dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat BPSK) Kota Bandung.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh kemudian dikumpulkan dan disusun secara sistematis untuk selanjutnya dianalisis secara kualitatif agar mendapat kesimpulan yang mengandung kebenaran objektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi selama penelitian.

BAB II

TINJAUAN UMUM MENGENAI PERIKATAN, PERLINDUNGAN KONSUMEN, TELEKOMUNIKASI, GANTI RUGI, ALAT BUKTI, DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

A. Tinjauan Umum Mengenai Perikatan

1. Istilah dan Definisi Perikatan

Istilah perikatan dalam buku III *Burgerlijk Wetboek* (selanjutnya disingkat BW) yang berjudul *Verbintennis*, dimana istilah ini juga merupakan istilah lain yang dikenal dalam *Code Civil Perancis*, istilah mana diambil dari hukum Romawi yang terkenal dengan istilah *Obligation*. Istilah *Verbintennis* dalam BW (di Indonesia disebut KUHPerdota) ternyata diterjemahkan berbeda-beda dalam kepustakaan hukum Indonesia. Ada tiga istilah untuk menterjemahkannya dari beberapa pendapat pakar hukum, yaitu perikatan, perutusan, dan perjanjian, akan tetapi dalam berbagai perkuliahan di Fakultas Hukum yang ada di Indonesia, penggunaan terjemahan *Verbintennis* lebih cenderung menggunakan istilah perikatan.²⁾

Pengertian perikatan dalam KUHPerdota sama sekali tidak memberikan uraian. Dalam Pasal 1233 KUHPerdota hanya menjelaskan bahwa perikatan bisa terjadi karena perjanjian maupun karena undang-undang. Jadi, makna perikatan lebih luas dari kata perjanjian, karena perikatan bisa ada karena perjanjian dan undang-undang.

²⁾https://www.academia.edu/28155918/HUKUM_PERIKATAN, diakses pada 23 September 2019 Pukul 14.58 WIB

Subekti mengatakan bahwa perikatan adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.³⁾

Mariam Darus Badruzaman mengatakan bahwa perikatan adalah hubungan yang terjadi diantara dua orang atau lebih, yang terletak di dalam lapangan harta kekayaan, dimana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak lainnya wajib memenuhi prestasi.⁴⁾

2. Asas-asas Hukum Perikatan

Hukum perikatan dikenal tiga asas penting, yaitu asas konsesualisme, asas *pacta sunt servanda*, dan asas kebebasan berkontrak.

a. Asas Konsesualisme

Asas konsesualisme dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerduta yang menyatakan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah kesepakatan kedua belah pihak. Ini mengandung makna, bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak.⁵⁾

b. Asas *Pacta Sunt Servanda*

Asas *Pacta Sunt Servanda* berhubungan dengan akibat perjanjian. Hal ini dapat disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerduta yang menyatakan bahwa perjanjian dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang.⁶⁾

³⁾Komariah, *Hukum Perdata*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2002, hlm. 138

⁴⁾Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perikatan dalam KUHPerduta*, PT Citra Aditya Bakti

⁵⁾Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 157

⁶⁾*Ibid.*, hlm. 158

c. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk :

- 1) Membuat atau tidak membuat perjanjian,
- 2) Mengadakan perjanjian dengan siapapun,
- 3) Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya,
- 4) Menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.⁷⁾

d. Asas Kepatutan

Asas ini dituangkan dalam Pasal 1339 KUHPerdara yang menyatakan bahwa perjanjian-perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, melainkan juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang.

e. Asas Itikad Baik

Asas ini dituangkan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang menyatakan perjanjian dilaksanakan dengan itikad baik. Itikad baik ada dua, yaitu :

⁷⁾*Ibid*

- 1) Bersifat objektif, artinya mengindahkan kepatutan dan kesusilaan.
- 2) Bersifat subjektif, artinya ditentukan sikap batin seseorang.

3. Perikatan yang Bersumber dari Perjanjian

Istilah perjanjian merupakan terjemahan dari kata *Obligation* (Romawi), *Overeenkomst* (Belanda) atau *Contract* (Inggris). Ketentuan mengenai perjanjian terdapat dalam Pasal 1313 KUHPerdara yang menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Wirjono Projodikoro mengatakan bahwa perjanjian adalah suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana suatu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.

Syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, adapun syaratnya antara lain diuraikan sebagai berikut :

a Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Para pihak yang hendak mengadakan suatu perjanjian, harus terlebih dahulu bersepakat atau setuju mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang akan diadakan itu.

b Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian

Pasal 1329 KUHPerdara menyatakan bahwa setiap orang cakap untuk membuat perjanjian, kecuali jika oleh undang-undang tidak dinyatakan tak cakap. Menurut Pasal 1330 KUHPerdara, mereka yang tidak cakap membuat suatu perjanjian adalah :

- 1) Orang yang belum dewasa,
- 2) Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan,
- 3) Orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

Akibat hukum dari ketidakcakapan ini adalah bahwa perjanjian yang telah dibuat dapat dimintakan pembatalannya kepada hakim.

c Adanya suatu hal tertentu

Adanya suatu hal tertentu adalah menyangkut objek perjanjian harus jelas dan dapat ditentukan. Menurut Pasal 1333 KUHPerdara menyatakan perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu di kemudian hari dapat ditentukan atau dihitung. kecuali dalam Pasal 1332 KUHPerdara, hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok suatu perjanjian. Selanjutnya Pasal 1334 ayat (1) KUHPerdara menyatakan barang-barang yang baru akan ada di kemudian hari dapat menjadi pokok suatu perjanjian.

d Adanya suatu sebab yang halal

Adanya suatu sebab yang halal ini adalah menyangkut isi perjanjian yang tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, dan undang-undang. Dengan demikian, undang-undang tidak memperdulikan apa yang menjadi sebab orang mengadakan suatu perjanjian. Yang

diperhatikan oleh undang-undang adalah isi dari perjanjian tersebut yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai.

Pasal 1335 KUHPerdara menyatakan bahwa perjanjian tanpa sebab atau yang telah dibuat karena suatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan. Selanjutnya Pasal 1336 KUHPerdara, jika tidak dinyatakan sesuatu sebab, tetapi ada suatu sebab yang halal, ataupun jika ada suatu sebab lain, daripada yang dinyatakan, perjanjiannya namun demikian adalah sah. Kemudian Pasal 1337 KUHPerdara menyatakan bahwa suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum.

Dua syarat yang pertama (syarat subjektif) tidak dipenuhi (a dan b), maka akibatnya perjanjian itu tidak sah, dalam arti perjanjian itu dapat dibatalkan. Perjanjian yang tidak memenuhi syarat subjektif dapat dibatalkan melalui pengadilan, baik pembatalan secara aktif maupun secara pasif.

Dua syarat yang kedua (syarat objektif) tidak dipenuhi (c dan d), maka akibatnya perjanjian itu batal demi hukum. Perjanjian yang batal demi hukum adalah perjanjian sejak mula batal dan tidak mungkin menimbulkan akibat hukum bagi kedua belah pihak. Maksudnya, sejak semula dianggap tidak pernah ada jadi tidak perlu dilakukan pembatalan. Perjanjian yang bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum adalah batal demi hukum.⁸⁾

⁸⁾*Ibid*, hlm. 286-288

Pasal 1339 KUHPerdata menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.

Makna dari pengaturan ini adalah kesadaran hukum bahwa dalam menafsirkan atau menjalankan sebuah perjanjian bukanlah selalu bertujuan menjalankan apa yang tertulis, tanpa peduli dengan kondisi lain yang berkaitan dengan keadilan, kebiasaan, atau undang-undang yang berkaitan dengan kalusul tertentu di dalam perjanjian.

Peraturan ini lebih menekankan, apapun perbuatan yang dilakukan dengan alasan bisnis tentu harus dilakukan dalam bentuk perjanjian tertulis, namun jika saja perjanjian tertulis tersebut tidak ada, patut kiranya menjalankan apa yang sudah menjadi kebiasaan.

4. Perikatan yang Lahir dari Undang-Undang

Perikatan yang lahir karena undang-undang diatur dalam Pasal 1352 KUHPerdata sampai dengan Pasal 1380 KUHPerdata. Perikatan yang lahir dari undang-undang adalah suatu perikatan yang timbul/lahir/adanya karena telah ditentukan dalam undang-undang sendiri.⁹⁾

⁹⁾Salim HS, *Op.cit.*, hlm. 169

B. Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.¹⁰⁾

Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

2. Asas-asas Perlindungan Konsumen

Setiap undang-undang yang dibuat biasanya didasari sejumlah asas atau prinsip dasar. Asas-asas hukum merupakan fondasi suatu undang-undang dan peraturan-peraturan pelaksanaannya. Bila asas-asas tersebut dikesampingkan, maka bangunan undang-undang dan segenap peraturan pelaksanaannya akan runtuh.

Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen menganut lima asas, diantaranya sebagai berikut :

a. Asas Manfaat

Asas manfaat mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara

¹⁰⁾Janus Sidabalaok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 7

keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen-pelaku usaha dan konsumen, apa yang menjadi haknya.

b. Asas Keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen-pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang, oleh karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan produsen-pelaku usaha.

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, produsen-pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakkan hokum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen-pelaku usaha, dan pemerintah

diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketenteraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya, oleh karena itu, undang-undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen-pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum, artinya undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu,

negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.¹¹⁾

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan dari perlindungan konsumen yang tercantum dalam Pasal 3 UU

Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

4. Konsumen

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.¹²⁾

Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen disebutkan 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.

¹¹⁾ Janus Sidabalaok, *Op.cit.*, hlm. 26-27

¹²⁾ *Ibid.*, hlm. 14

Buku yang berjudul “*inleiding tot de studie van het Nederlandse Recht*”, Prof. Mr. L. J. van Apeldoorn mengatakan bahwa “Hak ialah hukum yang dihubungkan dengan seorang manusia atau subyek hukum tertentu dan dengan demikian menjelma menjadi suatu kekuasaan dan suatu hak timbul apabila hukum mulai bergerak.”¹³⁾

Pengertian hukum, umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.

Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan sejumlah hak konsumen, yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak

¹³⁾C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2013, hlm. 120

terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, dimaksudkan agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dimaksudkan agar diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.
- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dimaksudkan untuk memulihkan

keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹⁴⁾

Selain berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak konsumen juga terdapat dalam Pasal 14 UU Telekomunikasi menyatakan bahwa setiap pengguna telekomunikasi mempunyai hak yang sama untuk menggunakan jaringan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan. Selain itu, Pasal 15 ayat (1) UU Telekomunikasi menyatakan bahwa atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggaraan telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.

Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen adalah sebagai berikut :

- a Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Tujuannya adalah untuk menjaga keamanan dan keselamatan bagi konsumen itu sendiri.
- b Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dengan itikad yang baik, kebutuhan konsumen terhadap barang dan jasa yang diinginkannya bisa terpenuhi dengan penuh kepuasan.

¹⁴⁾Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 41-46

- c Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Konsumen perlu membayar barang dan jasa yang telah dibeli, tentunya dengan nilai tukar yang disepakati.
- d Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Ketika dirasa ada keluhan terhadap barang/jasa yang telah didapat, konsumen perlu secepatnya menyelesaikan masalah tersebut dengan pelaku usaha.¹⁵⁾

5. Pelaku Usaha

Pasal 1 angka 3 UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha adalah :

Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan 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

Pengertian pelaku usaha dalam penjelasan Pasal 1 ayat (3) merupakan pengertian yang sangat luas karena meliputi segala bentuk usaha, sehingga akan memudahkan konsumen, dalam arti banyak pihak yang dapat digugat.¹⁶⁾

Setiap menjalankan kegiatan usaha, undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larangan kepada produsen-pelaku usaha. Pengaturan tentang hak, kewajiban, dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara produsen-pelaku usaha dan konsumennya, sekaligus menciptakan iklim berusaha yang

¹⁵⁾Happy Sutanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta Selatan, 2008, hlm. 27

¹⁶⁾Ahmadi Miru, *Op.cit.*, hlm. 23

kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian nasional pada umumnya.

Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen, produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut :

- a Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, berarti produsen-pelaku usaha berhak menerima sejumlah uang sebagai pembayaran atas produk yang dihasilkan dan diserahkan kepada pembeli.
- b Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, berarti produsen-pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan hukum jika ada tindakan pihak lain, yaitu konsumen yang dengan itikad tidak baik menimbulkan kerugian baginya.
- c Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, berarti produsen-pelaku usaha berhak membela diri dan membela hak-haknya dalam proses hukum apabila ada pihak lain yang mempersalahkan atau merugikan haknya.
- d Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, maksudnya, hak rehabilitasi, artinya produsen-pelaku usaha berhak memperoleh rehabilitasi atas nama baiknya (dipulihkan nama baiknya) sebagai produsen-pelaku usaha jika karena suatu tuntutan

akhirnya terbukti bahwa produsen-pelaku usaha ternyata bertindak benar menurut hukum.

- e Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.¹⁷⁾

Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen diatur kewajiban pelaku usaha, sebagai berikut :

- a Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.

C. Tinjauan Umum Mengenai Telekomunikasi

1. Definisi Telekomunikasi

Telekomunikasi memiliki pengertian sebagai kegiatan 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.¹⁸⁾

2. Penyelenggaraan Telekomunikasi

Pihak-pihak yang melakukan kegiatan telekomunikasi dikenal dengan istilah penyelenggara telekomunikasi. Penyelenggara telekomunikasi dapat

¹⁷⁾*Ibid.*, hlm. 71-72

¹⁸⁾Danrivanto Budhijanto, *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran & Teknologi Informasi: Regulasi & Konvergensi*, PT Refika Aditama, Bandung, 2010, hlm. 48

merupakan perseorangan, koperasi, badan usaha milik daerah, badan usaha milik negara, badan usaha swasta, instansi pemerintah, dan instansi pertahanan keamanan negara. Penyelenggara telekomunikasi dapat melakukan kegiatan penyelenggaraan telekomunikasi berupa jasa telekomunikasi (*telecommunications services*); jaringan telekomunikasi (*telecommunications network*); dan telekomunikasi khusus (*specific telecommunications*).

Penyelenggaraan jasa dan jaringan telekomunikasi hanya dapat dilakukan oleh badan hukum yang berbentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), badan usaha swasta atau koperasi. Sedangkan untuk penyelenggaraan telekomunikasi khusus dapat dilakukan oleh perseorangan atau instansi pemerintah.¹⁹⁾

3. Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi

Penyelenggaraan jaringan telekomunikasi (selanjutnya disingkat penyelenggara jartel) wajib membangun dan/atau menyediakan jaringan telekomunikasi untuk pelaksanaan kegiatannya dengan memperhatikan ketentuan teknis dalam Rencana Dasar Teknis yang ditetapkan oleh Pemerintah. Penyelenggara jartel wajib pula menjamin terselenggaranya telekomunikasi melalui jaringan yang diselenggarakannya. Penyelenggara jartel dapat juga menyelenggarakan jasa telekomunikasi melalui jaringan yang dimiliki dan disediakan, dengan syarat jasa telekomunikasi dimaksud merupakan kegiatan usaha yang terpisah dari penyelenggaraan

¹⁹⁾*Ibid*

jaringan yang sudah ada dan memiliki izin penyelenggaraan jasa telekomunikasi dari Menteri.²⁰⁾

4. Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi

Penyelenggara jasa telekomunikasi (selanjutnya disingkat penyelenggara jastel) dalam melakukan kegiatannya menggunakan jaringan telekomunikasi milik penyelenggara jastel. Penyelenggaraan jastel berupa jasa telepon dasar, jasa nilai tambah telepon, dan jasa multimedia.

Penyelenggara jastel wajib memenuhi setiap permohonan dari calon pelanggan telekomunikasi yang telah memenuhi syarat-syarat berlangganan jasa telekomunikasi sepanjang akses jasa telekomunikasi tersedia. Pelanggan jastel dapat mengadakan sendiri perangkat akses dan perangkat terminal pelanggan jasa telekomunikasi. Instalasi perangkat akses di rumah atau gedung dapat dilaksanakan oleh instalatur yang memenuhi persyaratan.

Penyelenggara jastel wajib menyediakan fasilitas telekomunikasi untuk menjamin kualitas pelayanan jasa telekomunikasi yang baik dan memberikan pelayanan yang sama kepada pengguna jasa telekomunikasi.²¹⁾

5. Penyelenggaraan Telekomunikasi Khusus

Penyelenggaraan telekomunikasi khusus untuk keperluan perorangan adalah penyelenggaraan telekomunikasi guna memenuhi kebutuhan perorangan, misalnya amatir radio dan komunikasi radio antar-penduduk.²²⁾

²⁰⁾ *Ibid.*, hlm. 48-49

²¹⁾ *Ibid.*, hlm. 50-51

²²⁾ *Ibid.*, hlm. 52

D. Tinjauan Umum Mengenai Ganti Rugi

1. Ganti Rugi dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

a. Wanprestasi

Terdapat empat akibat adanya wanprestasi adalah sebagai berikut :

- 1) Perikatan tetap ada, kreditur masih dapat menuntut kepada debitur pelaksanaan prestasi, apabila kreditur terhambat memenuhi prestasi. Disamping itu, kreditur berhak menuntut ganti rugi akibat keterlambatan melaksanakan prestasinya, hal ini disebabkan kreditur akan mendapat keuntungan apabila debitur melaksanakan prestasi tepat pada waktunya.
- 2) Debitur harus membayar ganti rugi kepada kreditur.
- 3) Beban resiko beralih untuk kerugian debitur jika halangan timbul setelah debitur wanprestasi, kecuali bila ada kesengajaan atau kesalahan besar dari pihak kreditur, oleh karena itu, debitur tidak dibenarkan untuk berpegang pada keadaan memaksa.
- 4) Jika perikatan lahir dari perjanjian timbal balik, kreditur dapat membebaskan diri dari kewajibannya memberikan kontra prestasi dengan menggunakan Pasal 1266 KUHPerdata.²³⁾

b. Perbuatan Melanggar Hukum

Pengertian perbuatan melanggar hukum terdapat dalam Pasal 1365 KUHPerdata yang menyatakan bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang

²³⁾*Ibid*

karena kesalahannya menyebabkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut.

Pasal 1365 KUHPerdara ini, dapat diketahui bahwa suatu perbuatan melanggar hukum baru dapat dituntut penggantian kerugian apabila telah memenuhi unsur-unsur sebagai berikut :

1) Perbuatan itu harus melanggar hukum

Suatu perbuatan adalah merupakan perbuatan melanggar hukum apabila berlawanan dengan :

- a) Hak orang lain, atau
- b) Kewajiban hukumnya sendiri, atau
- c) Kesusilaan yang baik, atau
- d) Keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan hidup masyarakat mengenai orang lain atau benda.

2) Perbuatan itu harus menimbulkan kerugian

Kerugian yang disebabkan oleh karena perbuatan melanggar hukum dapat berupa kerugian materiil (dapat dinilai dengan uang) dan kerugian immateriil (tidak dapat dinilai dengan uang). Dengan demikian, kerugian yang ditimbulkan karena perbuatan melanggar hukum tidak hanya terbatas pada kerugian yang ditujukan kepada kekayaan harta benda, tetapi juga kerugian yang ditujukan pada tubuh, jiwa, dan kehormatan manusia.

3) Perbuatan itu harus dilakukan dengan kesalahan

Kesalahan dapat berupa kesengajaan dan kelalaian. Kesengajaan berarti seseorang melakukan suatu perbuatan dan perbuatan ini berniat untuk membuat suatu akibat. Adapun kelalaian berarti seseorang tidak melakukan suatu perbuatan, padahal menurut hukum ia harus berbuat atau melakukan suatu perbuatan.

4) Perbuatan itu harus ada hubungan kausal (sebab-akibat)

Hubungan kausal merupakan hubungan sebab-akibat antara perbuatan melanggar hukum dengan kerugian. Hubungan kausal ini tersimpul dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang mengatakan, bahwa perbuatan yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian. Dengan demikian, kerugian itu harus timbul sebagai akibat dari perbuatan seseorang. Jika tidak ada perbuatannya (sebabnya), maka tidak ada kerugian (akibatnya).

Uraian diatas menunjukkan bahwa, Pasal 1365 KUHPerdara mengatur tentang kewajiban bagi si pelaku perbuatan melanggar hukum untuk mengganti kerugian yang timbul karenanya di satu pihak dan hak untuk menuntut penggantian kerugian bagi orang yang dirugikan. Adapun unsur-unsur yang menentukan suatu perbuatan adalah perbuatan melanggar hukum, terdapat dalam Pasal 1366 KUHPerdara yang menyatakan bahwa setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.

Unsur-unsur yang memenuhi suatu perbuatan merupakan perbuatan melanggar hukum juga diatur dalam Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdara yang menyatakan bahwa seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.

2. Ganti Rugi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Saefullah mengatakan bahwa, *product liability* adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang/badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacturer*), dari orang/badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.

Pengaturan ganti rugi konsumen diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang diderita konsumen akibat mengonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Ganti rugi bisa berupa pengembalian uang, penggantian barang/jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi.

Pemberian ganti rugi tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Pelaku usaha atau produsen yang diharuskan bertanggung jawab atas hasil usahanya adalah pelaku usaha yang melakukan kegiatan-kegiatan berikut :

- a. Menghasilkan produk akhir, termasuk memproduksi bahan mentah atau komponen.
- b. Mencantumkan nama, merek, atau tanda lain pada produk dengan tidak menunjukkan pihaknya sebagai produsen.
- c. Mengimpor produk ke wilayah Republik Indonesia
- d. Menyalurkan barang yang tidak jelas identitas produsennya, baik produk dalam negeri maupun importirnya yang tidak jelas identitasnya.
- e. Menjual jasa seperti mengembangkan perumahan atau membangun apartemen.
- f. Menjual jasa dengan menyewakan alat transportasi atau alat berat.

UU Perlindungan Konsumen tidak mengatur secara jelas dan tegas soal jenis barang yang secara hukum dapat dipertanggungjawabkan dan sampai sejauh mana pertanggungjawaban atas barang tertentu dapat dikenakan bagi pelaku usaha atas hubungan hukumnya dengan konsumen.

Penerapan konsep *product liability* ternyata tidak mudah. Sebab, dalam sistem pertanggungjawaban secara konvensional, tanggung gugat produk didasarkan adanya wanprestasi (*default*) dan perbuatan melanggar hukum

(*fault*). Konsumen harus membuktikan terlebih dahulu kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Langkah pembuktian semacam itu sulit dilakukan karena konsumen berada pada kondisi yang sangat lemah dibandingkan dengan posisi pelaku usaha. Disamping sulitnya pembuktian, konsumen nantinya juga sulit untuk mendapatkan hak ganti rugi (kompensasi) atas pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha, oleh karena itu, diperlukan adanya penerapan konsep *strict liability* (tanggung jawab mutlak), yaitu bahwa produsen seketika itu juga harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen tanpa mempersoalkan kesalahan dari pihak produsen.²⁴⁾

3. Ganti Rugi dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

Ganti rugi dalam UU Telekomunikasi diatur dalam Pasal 15 UU Telekomunikasi yang menyatakan bahwa, atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggaraan telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggaraan telekomunikasi.

Penyelenggaraan telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi atas kelalaian dalam melakukan penyelenggaraan telekomunikasi, kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaiannya. Hal ini diatur juga dalam Pasal 68 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 Tentang

²⁴⁾Happy Sutanto, *Op.cit.*, hlm. 36-40

Penyelenggaraan Telekomunikasi (selanjutnya disingkat PP Penyelenggaraan Telekomunikasi) yang menyatakan bahwa ganti rugi atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggaraan telekomunikasi terbatas kepada kerugian langsung yang diderita atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi.

Kerugian langsung yang dimaksud dalam PP Penyelenggaraan Telekomunikasi adalah kerugian yang diderita secara langsung karena penggunaan jaringan atau jasa telekomunikasi (*limited damage*). Sedangkan kerugian tidak langsung sebagai akibat penggunaan jaringan atau jasa telekomunikasi (*consequential damage*) tidak dapat dibebankan kepada penyelenggaraan telekomunikasi.

E. Tinjauan Umum Mengenai Alat Bukti

Pengertian alat bukti menurut Bambang Waluyo yang memberikan batasan bahwa alat bukti adalah suatu hal (barang dan non barang) yang ditentukan oleh undang-undang yang dapat dipergunakan untuk memperkuat dakwaan, tuntutan atau gugatan maupun guna menolak dakwaan, tuntutan atau gugatan.²⁵⁾

Ketentuan Pasal 164 HIR dan 284 Rbg serta pasal 1886 KUHPerdara ada lima alat bukti dalam perkara perdata di Indonesia, yaitu :

1. Bukti surat

Alat bukti surat merupakan alat bukti yang paling penting dan paling utama. Alat bukti surat meliputi surat otentik dan surat dibawah tangan.

²⁵⁾Efa Laela, *Bukti Elektronik dalam Sistem Pembuktian Perdata*, Refika Aditama,

Surat otentik meliputi surat-surat Notaris (Akta Notaris) atau surat-surat yang dikeluarkan oleh pejabat-pejabat yang berwenang mengeluarkan surat tersebut. Sedangkan Surat dibawah tangan otentik hanya meliputi surat-surat biasa seperti surat yang dibuat antara para pihak yang berkepentingan.

2. Bukti saksi

Saksi adalah orang yang melihat, mendengar atau mengalami kejadian yang diperkarakan. Seorang saksi saja tanpa alat bukti lain tidak dapat dipercaya, sehingga saksi yang diajukan minimal 2 orang. Adapun orang-orang yang tidak dapat dijadikan saksi adalah :

- a. Keluarga sedarah dari salah satu pihak menurut garis lurus
- b. Suami atau istri salah satu pihak, walaupun telah bercerai
- c. Anak-anak yang belum cakap hukum
- d. Orang gila, walau ingatannya kadang-kadang terang

3. Persangkaan

Pada hakikatnya yang dimaksud persangkaan ialah alat bukti yang bersifat tidak langsung. Dalam Pasal 1915 KUHPdata menyebutkan bahwa, dugaan adalah kesimpulan yang diambil dari ketentuan undang-undang atau oleh Hakim tentang sesuatu kejadian yang dikenal, dapat diketahui adanya sesuatu kejadian yang tidak dikenal.

4. Pengakuan

Pengakuan adalah pernyataan atau keterangan yang dikemukakan oleh salah satu pihak kepada pihak lain dalam proses pemeriksaan suatu perkara. Dengan adanya pengakuan dari salah satu pihak maka tidak diperlukan lagi

suatu pembuktian. Ada dua macam pengakuan dalam hukum acara perdata, yaitu :

- a. Pengakuan yang dilakukan di depan persidangan yang mempunyai kekuatan bukti yang sempurna.
- b. Pengakuan yang dilakukan di luar sidang yang kekuatannya diserahkan kepada kebijaksanaan hakim.

5. Sumpah

Pengertian sumpah ada dalam Pasal 1929 KUHPerdata, yaitu suatu pernyataan khidmat yang dikemukakan secara sungguh-sungguh dengan menyebut nama Tuhan Yang Maha Esa sesuai dengan yang memberikan sumpah. Di dalam hukum acara perdata dikenal dua macam sumpah, yaitu :

- a. Sumpah Penambah (*subsisoir*), yaitu sumpah yang dilakukan jika terdapat alat bukti lain akan tetapi bukti tersebut sangat minim atau belum memenuhi syarat yang ditentukan undang-undang.
- b. Sumpah Pemutus (*decesoir*), yaitu sumpah yang dilakukan karena tidak ada alat bukti lain sama sekali.

Alat bukti tambahan dalam persidangan yang sering dipergunakan ialah pengetahuan hakim. Yang dimaksud dengan pengetahuan hakim adalah hal atau keadaan yang diketahuinya sendiri oleh hakim dalam sidang.²⁶⁾ selain itu, alat bukti juga terdapat dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan yang menyatakan bahwa dokumen perusahaan yang telah

²⁶⁾Mba Bikum, *Tentang dan Macam Alat Bukti dalam Perkara Perdata*, <https://bincanghukum.id/tentang-dan-macam-alat-bukti-dalam-perkara-perdata/>, diakses pada 01 Oktober 2019 Pukul 11.43 WIB

dimuat dalam mikrofilm atau media lainnya sebagaimana dalam Pasal 12 ayat (1) dan atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.

Apabila dianggap perlu dalam hal tertentu dan untuk keperluan dapat dilakukan legalisasi terhadap hasil cetak dokumen perusahaan yang telah dimuat dalam mikrofilm atau media lainnya.

Bukti elektronik dapat memiliki kekuatan hukum apabila informasinya dapat dijamin keutuhannya, dapat dipertanggungjawabkan, dapat diakses, dan dapat ditampilkan, sehingga menerangkan suatu keadaan. Orang yang mengajukan suatu bukti elektronik harus dapat menunjukkan bahwa informasi yang dimilikinya berasal dari sistem elektronik yang terpercaya.²⁷⁾

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disingkat UU Informasi dan Transaksi Elektronik) mengatur tentang bukti elektronik, di antaranya sebagai berikut :

1. Informasi dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah dan memiliki akibat hukum yang sah.
2. Informasi dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku di Indonesia.
3. Informasi dan/atau dokumen elektronik dinyatakan sah apabila menggunakan sistem elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang ini.
4. Ketentuan mengenai informasi dan/atau dokumen elektronik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tidak berlaku untuk :
 - a Surat yang menurut undang-undang harus dibuat dalam bentuk tertulis.
 - b Surat beserta dokumennya menurut undang-undang harus dibuat dalam bentuk akta notaril atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta.

Lebih lanjut dalam Pasal 6 UU Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur bahwa dalam kaitannya dengan ketentuan yang mengatur suatu informasi harus berbentuk tertulis atau asli, maka untuk informasi elektronik dan/atau dokumen

²⁷⁾*Ibid*

elektronik dianggap sah sepanjang informasi yang tercantum didalamnya dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga menerangkan suatu keadaan.²⁸⁾

Ketentuan Pasal 5 UU Informasi dan Transaksi Elektronik ini, dapat diketahui bahwa pembuktian harus memenuhi syarat sebagai berikut :

1. Syarat Formil

Syarat formil diatur dalam Pasal 5 ayat (4) UU Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu Informasi atau Dokumen Elektronik bukanlah dokumen atau surat yang menurut perundang-undangan harus dalam bentuk tertulis.

2. Syarat Materil

Syarat materil diatur dalam Pasal 6, Pasal 15, dan Pasal 16 UU Informasi dan Transaksi Elektronik, yang pada intinya Informasi dan Dokumen Elektronik harus dapat dijamin keotentikannya, keutuhannya, dan ketersediaanya. Untuk menjamin terpenuhinya persyaratan materil yang dimaksud, dalam banyak hal dibutuhkan digital forensik.

Informasi Elektronik yang dimaksud dalam UU Informasi dan Transaksi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data interchange (EDI), surat elektronik (electronic mail), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

²⁸⁾Danrivanto, *Op.cit.*, hlm. 141

Pengertian Dokumen Elektronik yang dimaksud dalam UU Informasi dan Transaksi Elektronik adalah setiap Informasi Elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui Komputer atau Sistem Elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

F. Tinjauan Umum Mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen

Ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban, serta larangan sebagaimana diatur di dalam UU Perlindungan Konsumen dapat melahirkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya. Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu :

- 1 Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam undang-undang.
- 2 Pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian.²⁹⁾

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh menurut Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen, yaitu melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Berdasarkan ketentuan

²⁹⁾Janus Sidabalok, *Op.cit.*, hlm. 127

ini, bisa dikatakan bahwa ada dua bentuk penyelesaian sengketa konsumen, yaitu melalui jalur pengadilan atau di luar jalur pengadilan.

1. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen menurut Pasal 48 UU Perlindungan Konsumen, mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku di Indonesia.³⁰⁾ Menurut Pasal 45 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Gugatan terhadap masalah pelanggaran hak konsumen perlu dilakukan karena posisi konsumen dan pelaku usaha sama-sama berimbang hukum. Ada empat kelompok penggugat yang bisa menggugat atas pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha sebagai berikut :

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat yaitu, berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.

³⁰⁾Happy Susanto, *Op.cit.*, hlm. 76

- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara non-pengadilan bisa melakukan alternatif resolusi masalah atau *alternative dispute resolution* (selanjutnya disingkat ADR) ke BPSK, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, atau lembaga-lembaga lain yang berwenang.³¹⁾

- a. Penyelesaian Penggantian Kerugian Seketika (Secara Langsung) Dengan Jalan Damai

Seseorang yang dirugikan karena memakai atau mengonsumsi produk yang cacat hanya akan mendapat penggantian kerugian apabila mengajukan permintaan atau tuntutan atas hal tersebut. Permintaan atau penuntutan penggantian kerugian ini mutlak dilakukan oleh orang yang merasa berhak untuk mendapatkannya. Tidak akan ada penggantian kerugian selain karena dimohonkan terlebih dahulu.

Konsumen yang merasa dirugikan menurut Pasal 19 ayat (1) dan (3) UU Perlindungan Konsumen, dapat menuntut secara langsung

³¹⁾*Ibid.*, hlm. 77

penggantian kerugian kepada produsen dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu tujuh hari setelah transaksi berlangsung.

Sengketa konsumen diselesaikan terlebih dahulu dengan pertemuan langsung antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui bantuan pihak ketiga. Dengan konsultasi atau negosiasi, terjadi proses tawar-menawar (*bergain*) untuk mencapai kesepakatan terhadap penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha.

Sengketa konsumen dengan cara mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli, ada pihak ketiga yang ikut membantu pihak yang bersengketa menemukan jalan penyelesaian diantara mereka. Pihak ketiga yang dimaksud disini adalah pihak yang netral, tidak memihak kepada salah satu pihak yang bersengketa.³²⁾

b. Tuntutan Penggantian Kerugian Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Jika pelaku usaha tidak mau menyelesaikan tuntutan ganti rugi tersebut atau diantara mereka tidak ada penyelesaian, pembeli dapat mengajukan kasus tersebut ke BPSK atau ke Pengadilan.

Mengikuti ketentuan Pasal 23 UU Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini dapat ditempuh, yaitu jika penyelesaian sengketa secara damai di luar proses pengadilan tidak

³²⁾Janus Sidabalok, *Op.cit.*, hlm. 130-131

berhasil, baik karena produsen menolak atau tidak memberi tanggapan maupun jika tidak tercapai kesepakatan.³³⁾

Prosedur untuk menyelesaikan sengketa di BPSK sangat mudah. Konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha bisa datang langsung ke BPSK Provinsi maupun Kota, yaitu dengan membawa surat permohonan penyelesaian sengketa, mengisi formulir pengaduan, dan menyerahkan berkas (dokumen pendukung). Kemudian, BPSK akan mengundang pihak-pihak yang sedang bersengketa untuk melakukan pertemuan pra-sidang.

Penyelesaian sengketa melalui BPSK diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang terdiri tiga cara adalah sebagai berikut :

- 1) Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.

³³⁾*Ibid.*, hlm. 132

2) Mediasi

Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

Cara mediasi ini hampir sama dengan cara konsiliasi, yang membedakan diantara keduanya adalah mediasi didampingi oleh majelis yang aktif, sedangkan konsiliasi didampingi majelis yang pasif.

3) Arbitrase

Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepada BPSK. Cara arbitrase ini berbeda dengan dua cara sebelumnya. Dalam cara arbitrase, badan atau majelis yang dibentuk BPSK bersikap aktif dalam mendamaikan pihak-pihak yang bersengketa.

Cara pertama yang dilakukan adalah badan ini memberikan penjelasan kepada pihak-pihak yang bersengketa perihal perundang-undangan yang berkenaan dengan hukum perlindungan konsumen. Lalu, masing-masing pihak yang bersengketa diberikan kesempatan untuk menjelaskan apa saja yang dipersengketakan. Nantinya, keputusan yang dihasilkan dalam penyelesaian sengketa ini adalah menjadi wewenang penuh badan yang dibentuk BPSK tersebut..³⁴⁾

³⁴⁾Happy Sutanto, *Op.cit.*, hlm. 78-79