

### **BAB III**

#### **KASUS-KASUS MENGENAI PENGURANGAN PULSA SECARA OTOMATIS PADA TELEKOMUNIKASI SELULER**

##### **A. Kasus Pengurangan Pulsa Secara Otomatis Pada Kartu XL**

Keehlz merupakan pengguna kartu seluler XL lebih dari 2 (dua) tahun. Keehlz selalu mengisi pulsa di awal bulan sekitar Rp.100.000,- (seratus ribu rupiah) dan melakukan pembelian paket internet seharga Rp.60.000,- (enam puluh ribu rupiah), untuk sisa pulsa sebesar Rp.40.000,- (empat puluh ribu rupiah) disimpan apabila saat diperlukan.

Keehlz mulai merasakan adanya kejangalan karena setiap melakukan panggilan, selalu pulsanya tidak cukup untuk melakukan panggilan padahal Keehlz tidak pernah melakukan panggilan sebelumnya dan juga tidak pernah mengirim SMS.

Akhir April 2019, Keehlz melakukan pengisian pulsa sebesar Rp.25.000,- (dua puluh lima ribu rupiah) dengan tujuan untuk membuktikan adanya pengurangan pulsa secara otomatis oleh *provider* XL dan terbukti dalam waktu 2 (dua) hari pulsa tersebut berkurang sebesar Rp.10.000,-. Adapun kronologisnya adalah sebagai berikut :

1. Selasa 30 April 2019 Pukul 20.00, pengisian pulsa Rp.25.000,- (dua puluh lima ribu).
2. Selasa 30 April 2019 Pukul 21.24, SMS masuk dari nomor “96969” yang isinya menjelaskan “HORE POIN saya 110”.

3. Selasa 30 April 2019 Pukul 21.39, melakukan pengecekan pulsa dan berkurang pulasanya menjadi Rp. 21.197,- (dua puluh satu ribu seratus sembilan puluh tujuh rupiah).
4. Rabu 1 Mei 2019 Pukul 06.36, SMS masuk dari nomor “96969” yang isinya menjelaskan “HORE POIN saya 120”.
5. Rabu 1 Mei 2019 Pukul 08.01, melakukan pengecekan pulsa dan sudah berkurang pulasanya menjadi Rp. 17.897,- (tujuh belas ribu delapan ratus sembilan puluh tujuh rupiah).
6. Kamis 2 Mei 2019 Pukul 06.45, SMS masuk dari nomor “97382” yang isinya menjelaskan “Manfaat minum kopi untuk anak kost”.
7. Kamis 2 Mei 2019 Pukul 09.35, melakukan pengecekan pulsa dan sudah berkurang menjadi Rp. 15.567 (lima belas ribu lima ratus enam puluh tujuh rupiah)

Akhirnya, Keehlz menghubungi pihak *XL Centre* dengan keluhan adanya layanan jasa pesan premium yang berlangganan sementara Keehlz tidak sama sekali mendaftarkan layanan jasa pesan premium tersebut. Pihak *XL Centre* menanggapi keluhan tersebut dan berjanji untuk membatalkan langganan jasa pesan premium tersebut. Selain itu, pihak *XL Centre* memberikan penjelasan penyebab Keehlz terdaftar layanan jasa pesan premium kemungkinan karena Keehlz mengklik iklan saat *browsing* menggunakan *handphone* android. Namun, Keehlz membantah bahwa *handphone* yang digunakannya yaitu, *Iphone* dan menanyakan kembali apakah pulsa Keehlz dapat kembali atau tidak. Pihak *XL Centre* menanggapi bahwa tidak dapat dilakukan pengembalian pulsa dan pihak

XL Centre pun tidak mengetahui alasan layanan jasa pesan premium tersebut terdaftar.

Keehlz menerima layanan jasa pesan premium kembali pada 3 Mei 2019 dan ketika dilakukan pengecekan pulsa, berkurang sebesar Rp. 2.200,- (dua ribu dua ratus rupiah) sehingga sisa pulsa menjadi sebesar Rp. 13.497,- (tiga belas ribu empat ratus sembilan puluh tujuh rupiah). Kemudian Keehlz menghubungi pihak XL Centre dengan keluhan yang sama. *Coustumer Service* yang bernama Irma selaku pihak XL Centre menanggapi keluhan tersebut dan mengatakan bahwa Pihak XL Centre akan mengembalikan pulsa yang sebelumnya berkurang. Namun, untuk alasan mengapa hal itu terjadi, pihak XL Centre tidak dapat menjelaskan.

5 Mei 2019, terdapat pesan masuk dari XL-Axiata yang isinya adalah pulsa Rp. 25.000,- (dua puluh lima ribu rupiah) sudah terpakai paket Opera Mini bulanan. Padahal Keehlz tidak pernah melakukan pembelian paket internet Opera Mini. Kemudian Keehlz tidak lagi melakukan pengaduan kepada pihak XL Centre.

Bukti atas laporannya, berupa *screenshot* layar *handphone* yang terlampir dalam lampiran.<sup>35)</sup>

---

<sup>35)</sup>Keehlz, “*Skema Sedot Pulsa Kartu XL Beserta Barang Bukti*”, <https://www.kaskus.co.id/thread/5cca68d568cc95282a6116ae/skema-sedot-pulsa-kartu-xl-terungkap-beserta-barang-bukti/>, Diakses pada 01 Agustus 2019 Pukul 12.10 WIB

## **B. Kasus Pengurangan Pulsa Secara Otomatis Pada Kartu Indosat**

Phoenixzzz.jr adalah pengguna kartu Indosat dengan nomor 085830xxxx00, serta sebagai salah satu partner MOBO.

31 Maret 2017, Phoenixzzz.jr melakukan pengisian pulsa sebesar Rp. 125.000,- (seratus dua puluh lima ribu rupiah) dari MOBO ke nomor 085830xxxx00 sehingga total pulsanya sekitar Rp.15x.xxx untuk membeli paket internet Indosat yang XXL, dan ketika Phoenixzzz.jr ingin membeli paket internet tersebut sekitar pukul 11 malam, melalui \*123#, adanya balasan SMS berupa : Anda masih terdaftar di paket internet Rp.69rb/90hr, Bonus Nelp&SMS. Untuk pindah ke paket lain, terlebih dahulu ketik UNREG kirim ke 363. Puas Internet+Tlp 60mnt hub \*123\*5\*8#

Phoenixzzz.jr harus mematikan paket sebelumnya dengan melakukan pengiriman SMS dengan ketik UNREG ke 363, kemudian ada balasan yang isinya mengatakan : Anda tih brhenti dr paket Internet Rp 69rb/90hr, Bonus Nelp&SMS. Daftar paket internet terbaik dan hindari tarif perKB di \*123# atau klik im3.do/NV

Pulsa berkurang dalam waktu 1-3 (satu sampai tiga) menit sebesar Rp. 99.000,- (sembilan puluh sembilan ribu rupiah) dengan keadaan data internet menyala dan juga tidak terpakai.

Phoenixzzz.jr komplain kepada promotor dan sales yang mengurus MOBO dan tokonya, karena promotor dan sales tersebut akan membantu untuk menindaklanjuti komplain tersebut pada hari senin.

Promotor dan sales tersebut memberikan jawaban pada hari senin dengan alasan mobile data dalam keadaan menyala dan juga alasan lainnya yaitu, Phoenixzzz.jr menggunakan data sekitar 75.8xx.xxx byte. Jadi, promotor dan sales tersebut tidak dapat melakukan pengembalian pulsa.

Akhirnya, setelah mencoba berinteraksi dengan pihak Indosat, pihak Indosat memberikan alasan bahwa pengurangan pulsa tersebut merupakan kesalahan sistem dari pihak Indosat.

Bukti atas laporannya, berupa *screenshot* layar *handphone* yang terlampir dalam lampiran.<sup>36)</sup>

---

<sup>36)</sup>Phoenixzzz.jr , “Indosat Amazing Pulsa Lenyap dalam Waktu Sampai 3 Menit”, <https://www.kaskus.co.id/thread/58e27d83e05227e35c8b456a/indosat-amazing--pulsa-lenyap-dalam-waktu-g-sampai-3-menit/>, Diakses Pada 01 Agustus 2019 Pukul 12.30 WIB

## BAB IV

### **ANALISIS MENGENAI PERLINDUNGAN HUKUM DAN UPAYA PENYELESAIAN YANG DAPAT DILAKUKAN OLEH KONSUMEN APABILA ADANYA PENGURANGAN PULSA SECARA OTOMATIS PADA TELEKOMUNIKASI SELULER SELULER DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

#### **A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Apabila Adanya Pengurangan Pulsa Secara Otomatis Pada Telekomunikasi Seluler Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi (Menkominfo) Nomor 23/M.KOMINFO/10/2005 tentang Registrasi Terhadap Pengguna Jasa Telekomunikasi menjelaskan bahwa pengguna jasa telekomunikasi seluler memiliki kewajiban untuk mendaftarkan atau mendaftarkan nomor kartu prabayar yang merupakan kebijakan dari operator seluler sebagai penyedia jasa telekomunikasi seluler.

Kebijakan Peraturan Menkominfo tersebut bertujuan untuk keamanan dan kenyamanan pengguna jasa telekomunikasi seluler dalam berkomunikasi, penyalahgunaan dalam pemakaian, dan mendata jumlah pelanggan kartu prabayar.

Penyedia jasa telekomunikasi seluler harus menginformasikan kepada seluruh pengguna jasa telekomunikasi seluler untuk mendaftarkan atau mendaftarkan nomor kartu prabayarnya dengan cara ketik :  
No.Identitas#Nama#Alamat#Tempat lahir#Tanggal lahir (tanggal/bulan/tahun)  
 kirim SMS ke 4444 (*free SMS*).

Pengguna jasa telekomunikasi seluler yang telah terdaftar sebagai pihak yang menggunakan layanan kartu seluler dinamakan sebagai pelanggan. Apabila

pelanggan akan menggunakan layanan pada kartu tersebut dilakukan pengisian pulsa terlebih dahulu. Pulsa tersebut akan berkurang apabila pelanggan menggunakan layanan telepon atau kuota internet. Namun, bagi pelanggan tidak menggunakan layanan apapun tetapi pulsa yang tersimpan berkurang secara otomatis, maka hal ini bertentangan dengan syarat dan ketentuan yang telah diatur oleh penyedia jasa telekomunikasi seluler (selanjutnya disebut operator seluler)

Berkurangnya pulsa secara otomatis terjadi disebabkan karena dua hal, yaitu aktivasi layanan jasa pesan premium secara otomatis dan penggunaan paket internet. Kedua permasalahan tersebut terjadi karena tidak adanya informasi yang jelas kepada pelanggan. Hal ini bertentangan dengan Pasal 7 huruf (b) UU Perlindungan Konsumen yang merupakan kewajiban operator seluler yang seharusnya memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur. Informasi yang kurang jelas dari operator seluler merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi) yang sangat merugikan konsumen.

Penyampaian informasi yang benar terhadap pelanggan mengenai pengurangan pulsa secara otomatis merupakan hal yang penting, agar pelanggan tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap pelanggan yang mengakibatkan adanya pengurangan pulsa secara otomatis, yaitu :

1. Peringatan

Peringatan merupakan bagian dari pemberian informasi kepada konsumen yang merupakan pelengkap dari proses produksi. Apabila dihubungkan dengan permasalahan mengenai pengurangan pulsa karena

pemakaian internet, pesan pemberitahuan berupa SMS merupakan suatu bentuk peringatan dalam pemakaian internet. Pesan pemberitahuan dalam bentuk SMS merupakan suatu bentuk peringatan dari operator seluler bahwa paket internet yang digunakan oleh pelanggan memiliki sisa kuota dengan nominal sekian ataupun peringatan bahwa paket internet yang digunakan akan segera berakhir. Kenyataannya pulsa Phoenixzzz.jr tiba-tiba berkurang Rp. 99.000,- (sembilan puluh sembilan ribu rupiah) karena pemakaian data sekitar 75.8xx.xxx byte. Padahal Phoenixzzz.jr tidak sama sekali memakai data 75.8xx.xxx byte dalam waktu selama tiga menit.

Kasus mengenai layanan jasa pesanan premium, yaitu pemberian peringatan berupa apabila memasukkan kode pada pesan premium maka akan dikenakan biaya. Kenyataannya Keehlz belum mendapatkan SMS pemberitahuan apakah harus mengaktifkan layanan pesan premium tersebut atau tidak sama sekali tetapi pulsa tersebut selalu berkurang dengan total Rp. 11.503,- (sebelas ribu lima ratus tiga rupiah) setiap pesan masuk dari pengirim “96969”.

## 2. Instruksi

Pencantuman informasi bagi konsumen yang berupa intruksi atau petunjuk prosedur pemakaian suatu produk merupakan kewajiban bagi pelaku usaha agar produknya tidak dianggap cacat.

Dihubungkan dengan permasalahan mengenai pengurangan pulsa karena pemakaian internet, instruksi yang diberikan operator seluler berupa cara penggunaan tahap awal pemakaian yang dimulai dengan adanya instruksi cara

mengaktifkan paket internet yang dipilih oleh pelanggan. Biasanya instruksi untuk aktivasi paket internet tertera pada kemasan kartu atau voucher yang dijual, ada pula yang melalui via SMS berupa promosi paket, atau instruksi aktivasi melalui *USSD Menu Browser* seperti, *short code* \*123#, \*363#, dan lainnya, serta bisa melalui aplikasi-aplikasi khusus dari tiap operator seluler yang digunakan seperti *myim3*, *my telkomsel*, dan lainnya. Aktivasi paket internet telah aktif, instruksi pelanggan dapat melakukan cek kuota secara berkala guna mengetahui status paket internet.

Phoenixzzz.jr mengikuti instruksi tersebut. Namun, pulsa Phoenixzzz.jr berkurang Rp. 99.000,- (sembilan puluh sembilan ribu rupiah) dalam kurun waktu tiga menit.

Pada permasalahan mengenai layanan pesan premium, adanya instruksi yang dapat registrasi dengan cara mengetik *short code* berupa ya, rbt, dan sebagainya kemudian dikirim ke nomor layanan pesan premium, serta diberitahukan apabila berlangganan akan dikenakan biaya per minggunya. Kenyataannya Keehlz tidak mendapatkan instruksi tersebut, sehingga Keehlz merasa khawatir apabila tidak melakukan pengecekan pulsa.

Terkait dengan kasus yang menimpa Keehlz dan Phoenixzzz.jr, timbul adanya rasa ketidaknyamanan terhadap suatu kartu seluler tersebut. Hal itu merupakan salah satu dari hak konsumen yang dilanggar yang terdapat dalam Pasal 4 huruf (a) UU Perlindungan Konsumen.

Pelanggan yang merasa dirugikan dapat mengajukan keluhan kepada operator seluler sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf (d) UU Perlindungan Konsumen.

Hal ini merupakan kewajiban sebagai operator seluler dalam menanggapi keluhan pelanggan terhadap jasa yang telah digunakannya.

Kewajiban yang dibebankan terhadap operator seluler baik berdasarkan UU Perlindungan Konsumen maupun UU Telekomunikasi mencakup tanggung jawab yang harus dibebankan kepada operator seluler dalam menjalankan usahanya ketika terdapat pelanggan yang merasa dirugikan.

Pengaturan ganti rugi diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penuntutan ganti rugi bagi pelanggan juga telah diatur dalam Pasal 15 ayat (1) UU Telekomunikasi.

Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi. Penjelasan mengenai pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

UU Perlindungan Konsumen tidak mengatur secara tegas dan jelas soal jenis jasa yang secara hukum dapat dipertanggungjawabkan dan sampai sejauh mana pertanggungjawaban atas jasa tertentu dapat dikenakan bagi operator seluler atas hubungan hukumnya dengan konsumen. Sehingga cara menentukan bahwa kerugian yang diderita pelanggan tersebut dibuktikan dalam penyelesaian sengketa konsumen baik itu di pengadilan maupun di luar pengadilan. Namun,

pemberian ganti rugi ini tidak akan berlaku apabila operator seluler dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan dari pelanggan.

Pembuktian yang harus dilakukan pelanggan berupa alat-alat bukti yang terkait dengan dugaan pengurangan pulsa secara otomatis sebagaimana yang tercantum dalam ketentuan Pasal 164 HIR 284 Rbg serta Pasal 1886 KUHPerdara yang berupa bukti surat, seperti bahwa telah melakukan transaksi pembayaran atau pembelian pulsa serta penarikan pulsa. Apabila tidak dapat membuktikan dengan surat, dapat menggunakan alat bukti berupa *screenshot* (tangkapan layar) dalam *handphone*.

Suatu informasi elektronik dapat dinyatakan sah apabila menggunakan sistem elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun, sesuai pengaturan Pasal 5 ayat (4) UU Informasi dan Transaksi Elektronik, tidak semua *screenshot* dapat dikategorikan sebagai alat bukti yang sah apabila menurut undang-undang harus dibuat dalam bentuk tertulis dan harus dibuat dalam bentuk akta notaris.

Suatu informasi dan/atau dokumen elektronik dinyatakan sah untuk dijadikan alat bukti apabila menggunakan sistem elektronik yang sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu sistem elektronik yang andal dan aman, serta memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut :

1. Dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan,

2. Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut,
3. Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut,
4. Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan sistem elektronik tersebut, dan
5. Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Pihak yang mengajukan informasi elektronik tersebut harus dapat membuktikan bahwa telah dilakukan upaya yang patut untuk memastikan bahwa suatu sistem elektronik telah dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, keteraksesan informasi elektronik.

Bentuk dokumen elektronik sangat beragam tergantung pada maksud penggunaan dari dokumen itu sendiri. Apabila dokumen elektronik itu hanya berupa informasi biasa maka dokumen itu termasuk dalam surat biasa atau akta di bawah tangan karena memang dibuat seadanya dan tidak digunakan sebagai alat bukti nantinya. Namun jika ternyata dokumen itu dimaksudkan sebagai dokumen yang otentik, maka dokumen tersebut harus memenuhi beberapa persyaratan. Persyaratan utama agar dokumen elektronik itu dapat dinyatakan sebagai alat bukti yang sah, yaitu penggunaan sistem elektronik yang telah mendapatkan sertifikasi elektronik dari pemerintah. Persyaratan yang lain, harus membubuhkan

tandatangan elektronik, menuangkannya dalam kontrak elektronik yang baku, dan lainnya. Dengan demikian kedudukan dokumen elektronik sesungguhnya merupakan perluasan dari alat bukti tertulis sebagaimana dikemukakan dalam Pasal 1866 KUHPerdara.

Kekuatan pembuktian dokumen tertulis dalam hukum pembuktian perkara perdata sangat bergantung pada bentuk dan maksud dari dokumen itu dibuat, dokumen elektronik dapat disebut sebagai akta otentik apabila sudah mendapatkan sertifikasi dari pemerintah dan memenuhi persyaratan sebagai sebuah kontrak elektronik yang sah. Sebaliknya apabila sistem elektronik yang dipakai belum mendapatkan sertifikasi maka setiap dokumen yang telah dibuat tetap dianggap tidak sah.

Pembuktian *screenshot* agar dapat menjadi alat bukti yang sah, yaitu dengan cara melapor kepada Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (selanjutnya disingkat BRTI) oleh pihak pelanggan yang merasa dirugikan. Setelah itu BRTI akan melakukan verifikasi terlebih dulu dari aduan tersebut. Jika sudah terverifikasi, laporan tersebut akan diteruskan ke operator seluler.

Mengacu pada sistem pertanggungjawaban secara konvensional, tanggung gugat produk berdasarkan adanya wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum. Sehingga apabila diteliti berdasarkan permasalahan pengurangan pulsa secara otomatis karena cakupan kartu seluler berupa Prabayar, maka bentuk dari tanggung gugat produk berdasarkan perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara operator seluler dengan pelanggan, sehingga tuntutan ganti kerugian berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara.

Menuntut ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum harus terpenuhinya unsur-unsur sebagai berikut :

1. Ada perbuatan melanggar hukum

Berupa melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum si pembuat. Kewajiban hukum yang dimaksud adalah kewajiban menurut undang-undang, baik yang termasuk hukum publik maupun hukum privat.

Kedua permasalahan tersebut, operator seluler tidak melakukan kewajibannya seperti yang tercantum dalam ketentuan Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kewajiban mengenai informasi yang jelas dalam hal pengurangan kuota yang telah menimpa Phoenixzzz.jr diatur dalam Pasal 61 ayat (2) Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM.21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi yang secara garis besarnya dalam hal jasa internet telepon sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) menggunakan kartu prabayar, penyelenggara internet untuk keperluan publik harus menginformasikan harga kartu, kandungan pulsa, harga per pulsa dan sisa kandungan pulsa.

Kewajiban mengenai informasi yang jelas dalam hal pengurangan pulsa karena adanya layanan jasa pesan premium juga diatur dalam Pasal 15 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 01/PER/M.KOMINFO/01/2009 tentang Penyelenggaraan Jasa Pesan Premium dan Pengiriman Jasa Pesan Singkat (*Short Messaging Service/SMS*) Ke Banyak Tujuan (*Broadcast*) yang secara garis besar berhak mengajukan ganti rugi kepada penyelenggara pesan premium atas kesalahan dan/atau

kelalaian penyelenggara jasa pesan premium yang menimbulkan kerugian pada pelanggan.

Beberapa hak dari Keehlz dan Phoenixzzz.jr yang dilanggar oleh operator seluler, yakni hak atas kenyamanan dalam menggunakan produk dari operator seluler tersebut khususnya produk paket internet dan layanan jasa pesan premium dan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

## 2. Ada kerugian

Kerugian yang dibayar harus membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula saat tidak terjadi kerugian.

Kerugian yang menimpa Keehlz berupa berkurangnya pulsa dengan total sebesar Rp. 65.000,- (enam puluh ribu rupiah) sedangkan Phoenixzzz.jr Rp. 99.000,- (sembilan puluh sembilan ribu rupiah)

## 3. Adanya kesalahan

Adanya kesalahan merupakan bagian dari perbuatan melanggar hukum. Kesalahan memiliki tiga unsur, yaitu perbuatan yang dilakukan dapat disesalkan, perbuatan tersebut dapat diduga akibatnya, dapat dipertanggungjawabkan debitur dalam keadaan cakap.

Kesalahan yang dilakukan oleh operator seluler dalam permasalahan yang menimpa Keehlz, yakni belum mendapatkan pelayanan maksimal berupa SMS pemberitahuan yang menyebutkan bahwa Keehlz setuju menggunakan layanan jasa pesan premium tersebut. Ketika ditanyakan langsung kepada *Costumer Service*, mengatakan bahwa itu merupakan

kesalahan pada sistem yang dimana pihaknya akan menyelesaikan hal yang merugikan konsumen tersebut dan berjanji akan segera memperbaiki kesalahannya. Namun, terdapat pesan masuk yang menyatakan bahwa telah menggunakan paket Opera Mini bulanan.

4. Ada hubungan sebab akibat

Adanya akibat disebabkan oleh faktor yang secara yuridis relevan yakni, penyebab yang secara wajar dapat menimbulkan akibat itu.

Mengenai permasalahan Keehlz, pengaktifan layanan jasa pesan premium tanpa konfirmasi dari Keehlz selaku pelanggan menimbulkan kerugian berupa pulsa berkurang sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi Keehlz.

Mengenai permasalahan Phoenixzzz.jr, penggunaan paket internet dalam waktu tiga menit menimbulkan kerugian berupa pengurangan pulsa sebesar Rp. 99.000,- (sembilan puluh sembilan ribu rupiah). Hal ini sangat tidak wajar apabila penggunaan internet sebesar Rp.75.8xx.xxx byte dalam waktu tiga menit.

Apabila dalam pelanggan tidak dapat melakukan pembuktian, maka 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.

**B. Upaya Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Konsumen Apabila Adanya Pengurangan Pulsa Secara Otomatis Pada Telekomunikasi Seluler Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Pengurangan pulsa yang dilakukan operator seluler sangat merugikan masyarakat, hal ini dikarenakan konsumen tidak mengetahui bahwa pulsanya akan berkurang begitu saja dan tidak mengetahui dengan pasti besar nominal pulsa yang berkurang. Dengan adanya pengurangan pulsa secara sepihak dapat dianggap sebagai bentuk pelanggaran, karena tidak dilakukan atas izin pelanggan sebagai pengguna kartu seluler.

Setiap pengguna jasa telekomunikasi sebagai konsumen yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar dan tidak melakukan tanggung jawab atas kerugian yang diderita pelanggan seketika itu juga oleh operator seluler dapat dalam pembuktian pihak yang dirugikan hanya dapat membuktikan beberapa *screenshot* transaksi dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen.

Sebelum melakukan penyelesaian sengketa melalui dua jalur tersebut, pelanggan yang merasa dirugikan dapat melakukan penyelesaian sengketa secara damai. Hal ini dilakukan dengan cara pengajuan keluhan kepada operator seluler. Keluhan tersebut dapat dilakukan melalui *Call Centre*, yaitu panggilan yang dikenakan biaya untuk melakukan panggilan dengan *Customer Service* atau mesin penjawab otomatis yang terdapat pada aplikasi operator seluler. Selain itu juga, konsumen dapat melakukan keluhan di gerai operator seluler terdekat. Apabila Penyelesaian sengketa konsumen secara damai tidak berjalan atau diabaikan oleh

operator seluler, maka pelanggan dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan.

#### 1. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Penyelesaian melalui pengadilan diatur dalam Pasal 48 UU Perlindungan Konsumen yang mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen.

Sengketa konsumen dibatasi pada sengketa perdata, masuknya suatu sengketa/perkara ke depan pengadilan bukanlah karena kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini penggugat baik itu pelaku usaha maupun konsumen.

Prosedur berperkara didahului dengan pendaftaran surat gugatan di Kepaniteraan perkara perdata di Pengadilan Negeri hal ini diatur dalam Pasal 45 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa ini tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen.

Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Hak pengajuan gugatan diberikan sesuai dengan ketentuan Pasal 46 UU

Perlindungan Konsumen, diantaranya :

- 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 itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya,
- 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.

Adanya pengajuan gugatan selanjutnya langkah-langkah lainnya mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku di Indonesia.

## 2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen hal ini diatur dalam Pasal 47 UU Perlindungan Konsumen.

UU Perlindungan Konsumen mengatur bahwa sengketa konsumen dapat diselesaikan di luar pengadilan misalnya, melalui BPSK.

Berdasarkan wawancara dengan BPSK Kota Bandung melalui Bapak Supramono selaku Anggota BPSK Kota Bandung mengatakan bahwa pengaduan dapat dilakukan pada saat konsumen membeli suatu produk kemudian dirugikan dan mengajukan komplain kepada pelaku usaha namun tidak di respon, dalam jangka waktu tujuh hari konsumen dapat mengajukan pengaduan ke BPSK.

Penyelesaian sengketa BPSK dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada BPSK secara tertulis ataupun lisan melalui sekretariat BPSK. Dalam pengajuan syarat administratif, konsumen melakukan permohonan yang dilakukan sendiri atau oleh ahli waris/kuasa apabila konsumen berhalangan sehingga tidak dapat mengajukan sendiri.

Syarat-syarat pengaduan ke BPSK merupakan yang mengadukan adalah konsumen akhir, kemudian mengisi formulir dengan lengkap dan benar, menyertakan bukti (KTP) dengan bukti perolehan barang/jasa (bon, faktur, dll), kemudian apabila ada saksi, maka adanya pengajuan saksi, serta foto barang/kegiatan jasa dilampirkan apabila ada.

Permohonan yang diajukan secara tertulis yang telah melakukan seleksi administratif akan dibuat tanda/bukti tanda terima oleh Sekretariat BPSK. kemudian Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan salinan permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu tiga hari sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Dalam surat panggilan tersebut

dicantumkan secara jelas mengenai tanggal, hari, jam, dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ketujuh terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK.

Ketua BPSK melakukan penunjukan Panitia dan dilakukan pra sidang. Dalam pra sidang, BPSK akan menanyakan metode persidangan yang akan dilakukan oleh kedua belah pihak serta pembentukan Majelis. Persidangan pertama akan dilakukan apabila kedua belah pihak hadir.

Metode yang digunakan dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi adalah mediasi, konsiliasi dan arbitrase berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa. Metode ini ditentukan pada sidang pertama.

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atas pemecahan masalah dimana pihak ke tiga yang tidak memihak bekerja sama dengan para pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Maksudnya, membentuk Majelis yang terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen yang tidak memihak. Mediasi lebih diarahkan dan dibina sehingga tercapai kesepakatan. Apabila tercapai kesepakatan, membuat sebuah perjanjian dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa dan mengganti kerugian kepada pihak yang dirugikan. Paling lambat saat perjanjian itu ditandatangani.

Konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa diantara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Maksudnya, ada perbedaan dengan mediasi, konsiliasi bersifat pasif karena tidak diarahkan oleh BPSK, penyerahan keputusan kepada kedua belah pihak yang bersengketa dengan berunding. Apabila kedua belah pihak telah sepakat, maka akan dibuat Putusan BPSK.

Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Maksudnya, para pihak memilih masing-masing arbiter dari unsur pelaku usaha dan konsumen. Dua arbiter terpilih akan memilih arbiter ketiga dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Untuk arbitrase, apabila salah satu pihak tidak puas dengan hasil putusan BPSK, dapat mengajukan ke Pengadilan Negeri dalam jangka waktu empat belas hari sejak Putusan BPSK dikeluarkan.

Apabila salah satu pihak tidak hadir dalam persidangan, maka Majelis memberikan kesempatan terakhir pada pelaku usaha dan konsumen untuk hadir dalam persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan kedua dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu lima hari kerja terhitung sejak hari sidang pertama dengan diberitahukan melalui surat panggilan kepada pelaku usaha dan konsumen oleh Sekretariat BPSK. bilamana pada sidang kedua konsumen tidak hadir maka gugatannya dianggap gugur demi hukum, sebaliknya bila pelaku usaha tidak hadir, maka majelis akan mengabulkan tuntutan konsumen tanpa kehadiran pelaku usaha.

Terkait dengan permasalahan Keehlz, upaya penyelesaian yang dilakukan Keehlz berupa pengajuan keluhan terhadap *Costumer Service* namun, pelayanan yang dilakukan pihak *Costumer Service* belum maksimal karena pihak *Costumer Service* tidak mengetahui alasan yang pasti pengurangan pulsa yang telah menimpa Keehlz.

Mengenai permasalahan Phoenixzzz.jr, upaya penyelesaian yang dilakukan Phoenixzzz.jr berupa pengajuan keluhan kepada *Costumer Service* namun, pelayanan yang dilakukan pihak *Costumer Service* belum maksimal karena adanya kesalahan sistem dari pihak operator seluler.

Kedua permasalahan tersebut belum mengajukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan karena Keehlz mengikhlaskan apabila pulsa tersebut hilang dan Phoenixzzz.jr, telah menyelesaikan sengketanya melalui keluhan kepada *Costumer Service*.