

SKRIPSI

**UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA SELULER KARTU PRABAYAR
PADA PT. TELKOMSEL CABANG PADANG**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Program Sarjana Hukum S-1*

Oleh :

WULAN INDAH LESTARI
04 140 042

Program Kekhususan : Hukum Perdata Ekonomi (PK.II)



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2008**

**Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Seluler
Kartu Prabayar Pada PT. Telkomsel Cabang Padang**
(Wulan Indah Lestari, 04 140 042, Fakultas Hukum Universitas Andalas,
Jumlah 60 Halaman)

ABSTRAK

Telekomunikasi merupakan sarana yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Dengan berkomunikasi akan menciptakan kesepakatan dari pihak-pihak yang melakukan komunikasi tersebut. Namun persaingan yang dilakukan oleh penyelenggara telekomunikasi untuk mendapatkan pelanggan yang banyak, ada kalanya merugikan konsumen dengan melanggar hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Kualitas pelayanan tampaknya belum menjadi sasaran utama bagi operator layanan seluler Indonesia, karena maraknya pengaduan terhadap layanan penyelenggara telekomunikasi yang telah menimbulkan beragam opini dari masyarakat. Beranjak dari hal tersebut, maka perumusan masalahnya adalah, pertama bagaimana lahirnya perjanjian antara konsumen pengguna jasa seluler dengan penyelenggara telekomunikasi dalam upaya perlindungan hukum terhadap konsumen, kedua apa saja hak dan kewajiban konsumen sebagai pengguna jasa telekomunikasi dan hak dan kewajiban operator seluler, dan yang ketiga adalah apa saja bentuk-bentuk pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh operator seluler, bagaimana mengatasi keluhan-keluhan konsumen tersebut dan apa saja bentuk perlindungan yang diberikan oleh YLKI Sumbar dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan seluler. Penulis melakukan penelitian menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Teknik pengumpulan data diambil melalui observasi, penyebaran kuesioner dan wawancara semi terstruktur pada pihak yang terkait. Data yang terkumpul diolah secara editing dan tabulating dengan menggunakan analisis kuantitatif. Dari penelitian yang penulis lakukan dapat diambil kesimpulan bahwa lahirnya perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha terjadi karena adanya kesepakatan antara kedua belah pihak. Hak dan kewajiban konsumen sebagai pengguna jasa telekomunikasi adalah hak untuk mendapatkan kenyamanan dan kepuasan dalam menggunakan produk yang ditawarkan dan kewajiban untuk membayar produk/jasa yang ditawarkan oleh operator seluler, sedangkan hak dan kewajiban operator seluler adalah hak untuk menerima pembayaran atas barang yang ditawarkan dan kewajiban untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen. Sedangkan bentuk perlindungan yang diberikan oleh YLKI Sumbar kepada konsumen yang mengadukan keluhannya adalah memberikan mediasi antara konsumen dengan pemberi jasa telekomunikasi khususnya Telkomsel sebagai penyedia jasa telekomunikasi seluler, dan perlindungan dalam bentuk pencerahan dan pencerdasan pada setiap event acara YLKI Sumbar dalam bentuk seminar dan dialog-dialog dengan lembaga terkait dan kelompok masyarakat tentang penggunaan jasa telekomunikasi secara umum.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Telekomunikasi merupakan salah satu sarana yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Dengan berkomunikasi, maka akan menciptakan kesepakatan dari pihak-pihak yang melakukan komunikasi tersebut. Sarana telekomunikasi mempunyai arti penting dalam memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, mendukung terciptanya tujuan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya serta meningkatkan hubungan antar bangsa.

Pengertian telekomunikasi menurut Pasal 1 angka 1 UU No.36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi, disebutkan bahwa Telekomunikasi adalah setiap pemancar, pengirim 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.

Karena begitu pentingnya arti keberadaan komunikasi, maka dunia teknologi sangat peduli dalam menyediakan sarana komunikasi yang baik bagi masyarakat dunia. Pengaruh globalisasi dan perkembangan teknologi telekomunikasi yang sangat pesat telah mengakibatkan perubahan yang mendasar dalam penyelenggaraan dan cara pandang terhadap komunikasi.¹ Yang mana perkembangan teknologi komunikasi kini telah berkembang dari telepon kabel menjadi telepon seluler (ponsel) dengan berbagai kelebihannya. Dengan telepon seluler (ponsel) kita dapat berkomunikasi tanpa terbatas jarak dan waktu.

¹ Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hal 60

Penggunaan ponsel sendiri bagi beberapa kalangan di Indonesia sudah sebagai kebutuhan primer. Tidak sedikit orang yang merasa lebih baik ketinggalan dompet dirumah daripada ketinggalan ponsel.

Latar belakang mengapa ponsel begitu penting dalam kehidupan saat ini cukup beragam, salah satunya adalah karena ponsel merupakan media informasi dan telekomunikasi yang relatif murah, cepat, dan *up-to-date* serta sifatnya yang dua arah, artinya dengan adanya ponsel, informasi yang di peroleh si pengguna lebih lengkap, lebih informatif dan lebih aktual. Keberadaan ponsel sebagai media informasi yang penggunaannya semakin kompleks serta memiliki cakupan luas dalam kehidupan masyarakat ternyata juga dimanfaatkan sebagai media promosi yang efektif bagi pelaku usaha untuk mempromosikan produk barang atau jasanya.

Pelaku usaha di sini yang bertindak sebagai penyelenggara telekomunikasi berusaha untuk berkompetisi dengan penyelenggara telekomunikasi lainnya, baik dalam bentuk persaingan harga, tingkat pelayanan, dan sebagainya. Bagi masyarakat dan pengguna jasa telekomunikasi sangat jelas keuntungannya, mereka dapat memilih produk atau jasa yang diinginkan dengan membandingkan tingkat pelayanan dan tarif yang diberikan oleh masing-masing penyelenggara telekomunikasi tadi.

Pengertian penyelenggara telekomunikasi menurut pasal 1 huruf d UU No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, disebutkan bahwa Penyelenggara telekomunikasi adalah perseorangan, koperasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Swasta, instansi pemerintah dan instansi pertahanan keamanan negara.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Lahirnya perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha terjadi karena adanya kesepakatan antara kedua belah pihak. Bentuk lahirnya perjanjian antara konsumen pengguna jasa seluler dengan penyelenggara telekomunikasi adalah pada saat konsumen membeli kartu perdana, baik itu Kartu Simpati maupun Kartu As, pada saat konsumen mengaktifkan kartu/simcard tersebut, konsumen diwajibkan untuk melakukan registrasi/pendaftaran, baik melalui sms atau datang langsung ke Grapari Telkomsel. Dengan adanya registrasi ini, maka memberikan kenyamanan pada pengguna kartu prabayar agar tidak terjadi penyalahgunaan terhadap nomor yang dimiliki pelanggan, selain itu dengan melakukan registrasi, otomatis calon pelanggan kartu prabayar telah setuju dengan syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh pihak Telkomsel.
2. Hak dan kewajiban konsumen sebagai pengguna jasa telekomunikasi adalah hak untuk mendapatkan kenyamanan dan kepuasan dalam menggunakan produk yang ditawarkan dan kewajiban untuk membayar produk/jasa yang ditawarkan oleh operator seluler, sedangkan hak dan kewajiban operator seluler adalah hak untuk menerima pembayaran atas barang yang ditawarkan dan kewajiban untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen.
3. Bentuk perlindungan yang diberikan oleh YLKI Sumbar kepada konsumen yang mengadakan keluhanannya adalah memberikan mediasi antara konsumen

dengan pemberi jasa telekomunikasi khususnya Telkomsel sebagai penyedia jasa telekomunikasi seluler, dan perlindungan dalam bentuk pencerahan dan pencerdasan pada setiap event acara YLKI Sumbar dalam bentuk seminar dan dialog-dialog dengan lembaga terkait dan kelompok masyarakat tentang penggunaan jasa telekomunikasi secara umum.

B. Saran

1. Kepada PT Telkomsel diharapkan lebih memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya agar pelanggan tidak merasa rugi dan dikecewakan.
2. Dengan adanya UU Perlindungan Konsumen, diharapkan pada pelaku usaha untuk tidak melakukan perbuatan yang dapat melanggar hak-hak konsumen, karena konsumen selalu berada pada posisi yang lemah.
3. Diharapkan Pada Pemerintah untuk mengeluarkan suatu peraturan tentang sanksi dan denda bagi operator seluler yang merugikan pelanggannya, agar hak-hak konsumen dapat lebih terlindungi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- AZ Nasution, *Konsumen Dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995
- Irawan Handi D, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2007
- Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005
- N.H.T Siahaan, *Konsumen Dan Hukum*, Panta Rei, Jakarta, 1995
- Soebekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT Intermasa, Jakarta, 1990
- _____, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa, Jakarta, 1992
- Saydam Gouzali, *Sistem Telekomunikasi Di Indonesia*, CV Alfabeta, Bandung, 2006
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 1996
- Syahrani Riduan, *Seluk Beluk Hukum Perdata*, Alumni, Bandung, 2000
- Tim Pengajar Diklat Kemahiran Hukum Kontrak, *Diklat Kemahiran Hukum Kontrak*, Fakultas Hukum Universitas Andalas, Padang, 2005

PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN

- Kitab UU Hukum Perdata (BW)
- Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang No.36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi