SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN SELULAR GSM PT. EXELCOMINDO PRATAMA (Tbk) CABANG PADANG

Dedy Manros
03 140 088

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Program Kekhusan : Perdata Ekonomi

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL UNIVERSITAS ANDALAS PERPUSTAKAAN

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2009

No. Reg: 2849/ PK II / 06 / 09

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAPKONSUMEN SELULER GSM PT. EXELCOMINDO PRATAMA (Tbk) CABANG PADANG

(Dedy Manros, Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang 2009,76 halaman)

ABSTRAK

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan permasalahan yang mesti mendapat perhatian dari berbagai pihak, karena sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan dan kerugian yang mungkin diderita oleh konsumen akibat kesalahan pelaku usaha. Demikian juga halnya dengan perusahaan telekomunikasi, salah satu diantaranya PT.Excelcomindo Pratama yang sangat berperan penting dalam interaksi sosial dan bisnis, sehingga perlu perlindungan hukum yang cukup terhadap penggunan jasa selular GSM. Sehubungan dengan hal tersebut ada beberapa permasalahan yang akan penulis bahas dalam penelitian ini: 1). Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa selular GSM oleh PT. Excelcomindo Pratama Tbk Cabang Padang. 2). Bagaimana tanggung jawab PT.Excelcomindo Pratama Tbk Cabang Padang terhadap pengguna jasa selular GSM. 3). Apa saja kendala yang ditemui oleh PT.Excelcomindo Pratama Tbk Cabang Padang dalam pemberian perlindungan hukum terhadap pengguna jasa selular GSM dan bagaimana upaya penyelesaiannya. Untuk menjawab persoalan di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis, untuk memperoleh data primer dilakukan dengan cara wawancara dengan internal perusahaan, disamping itu penulis juga melakukan studi dokumen. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoLeh kesimpulan sebagai berikut: Bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa selular GSM oleh PT. Excelcomindo Pratama Tbk Cabang Padang yaitu meliputi; Memberikan kesempatan kepada konsumen pengguna jasa kartu selular GSM untuk menuntut pemenuhan. haknya melalui cara musyawarah dan pengadilan, pemblokiran kartu, memberikan nomor PIN □*PersonAl Identity Number*), dan memberikan nkmor PUK2 *(Persojal Identity Number Unblocking Key)*. Tanggung jawab PT.Excelcomindo Pratama Tbk Cabang Padang terhadap konsumen, yaitu; Kartu hilang dan kerusakan kartu GSM akan segera dilakukan pemblokiran dan penggantian, untuk perubahan alamat dapat segera menyampaikan kepada *customer service* PT. Excelcomindo PratamA, tagihan yang tidak diakui akan diberikan perlindungan sesuai dengan tingkat kesalahan. Kemudian permasalahan yang paling sering ditemui dalam pemberian perlindungan hukum terhadap pengguna jasa selular GSM yaitu Kelalaian dari pelanggan untuk melakukan pengamanan kartu GSM yang dimilikinya dan tidak segera melaporkannya pada PT. Excelcomindo Pratama jika terjadi kehilangan kartu, disamping masalah lainnya seperti kurangnya pemahaman informasi mengenai penggunaan produk, dan masalah gangguan jaringan telekomunikasi PT. Excelcomindo Pratama.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perlindungan hukum terhadap konsumen dan tanggungjawab produk oleh produsen merupakan dua permasalahan yang saling berkaitan dan mempunyai arti penting bagi konsumen dalam memakai dan mengkonsumsi setiap hasil produksi, dan sebaliknya akan menimbulkan sikap kehati-hatian dan menumbuhkan rasa tanggungjawab yang penuh oleh produsen untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen pemakai produknya maupun tidak langsung akibat pemakaian produk yang salah informasi atau petunjuk dari produsen, atau sistem proteksi atau perlindungan keamanan yang tidak.

Dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen dapat dilihat dari aspek kualitas barang dari hasil produksi, serta memberikan *service* dengan mempermudah akses konsumen untuk mendapatkan barang atau hasil produksi secara langsung dari produsen, Bagi konsumen informasi tentang barang atau jasa merupakan suatu kebutuhan pokok. Informasi-informasi tersebut meliputi tentang ketersediaan barang atau jasa yang dibutuhkan, kualitas produk, penyediaan suku cadang, serta tersedianya pelayanan jasa purna jual dan lain-lain. Informasi tersebut dapat diperoleh dari keterangan atau bahan-bahan lisan dan tulisan, para pelaku usaha (investor, produsen, distributor, penjual, agen-agen penjualan, dan para pengusaha lainnya).[1] Disamping itu memberikan perlindungan hukum sangat perlu bagi konsumen yang menjadi korban baik langsung secara memadai dari

---

[1] AZ. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Ddaya Widya, Jakarta, 1999, Hal. 16

produsen, sehingga konsumen dapat dirugikan oleh pihak lain akibat kelalaian produsen yang dimaksud. Demikian halnya dalam perusahan telekomunikasi, dimana peran komunikasi dalam interaksi sosial manusia sangatah penting, bahkan dengan kegiatan komunikasi melalaui media perusahaan telekomunikasi terjadi efisiensi dan efektivitas dalam melakukan usaha bagi banyak orang. Akan tetapi tidak hanya hal itu saja yang dibutuhkan oleh konsumen pemakai produk komunikasi, kenyamanan dan perlindungan hukum terhadap produk yang dipakai juga sangat lebih penting.

Seperti yang diketahui bahwa perkembangan kemajuan teknologi telekomunikasi saat ini telah memasuki era digitalisasi, operasional perangkat umumnya dilakukan melalui komputer, termasuk laporan gangguan perangkat yang beroperasi, semuanya dilaporkan secara otomatis dalam data *print out*. Berkomunikasi berarti berusaha untuk mengadakan suatu kesamaan dengan orang lain. Komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *common* (kesamaan). Karena begitu pentingnya arti keberadaan komunikasi, maka dunia teknologi sangat peduli dalam menyediakan sarana komunikasi yang baik. Ada yang mengembangkan komunikasi dalam bentuk suara dan ada juga dalam bentuk gambar/data.

Dalam pemakaian jasa produk selular GSM selain kenyamanan dari tipu muslihat yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab, konsumen pemakai jasa selular GSM juga mengharapkan kenyamanan dalam melakukan komunikasi, seperti aman dari penyadapan dari pihak-pihak tertentu, dan nyaman dari pembicaraan yang sangat pribadi dan rahasia, serta penerimaan

suara yang jelas dari lawan berkomunikasi. Perlidungan hukum yang diberikan oleh perusaaan telekomunikasi dapat saja berupa ganti kerugian atas cacatnya produk perusahaan telekomunikasi tersebut, atau dapat juga dalam bentuk lain sebagai akibat kesalahan informasi yang diberikan oleh perusahaan yang bersangkutan kepada konsumennya.

Salah satu perusahaan jasa selular GSM yang dituntutnya ganti kerugian oleh konsumennya adalah PT.Exelcomindo Pratama Tbk, yang digugat oleh konsumennya John Parlyn Sinaga akibat kesalahan PT.Exelcomindo Pratama Tbk yang mengeluarkan brosur yang salah. Dalam putusan Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) sebagai sarana menyelesaikan masalah yang muncul akibat adanya sengketa antara konsumen dengan produsen, menyatakan adanya kerugian yang diderita konsumen akibat perbuatan pelaku usaha sebesar Rp. 4.000.000,00 (empat juta rupiah). Meskipun PT.Exelcomindo Pratama Tbk mengakui kesalahannya namun ia menolak untuk melaksanakan putusan BPSK tersebut karena dianggap bukan wewenang BPSK untuk memutuskan nilai nominal dan telah melampaui tugas dan wewenangnya.[2]

Dari kasus di atas jelas, bahwa salah satu bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT.Exelcomindo Pratama Tbk yaitu memberikan ganti kerugian terhadap konsumen, dimana instrumen hukum yang dipakai tetap melalui Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi pemberian ganti kerugian sebesar Rp. 4.000.000, 00 (empat juta rupiah). tidaklah semudah yag dibayangkan, bahkan lembaga Badan Penyelesaian

[2] Proses Penyelesaian Sengketa Di (BPSK)www.google.com, diakses tanggal 12 Desember 2008, jam 20.15 Wib.

Konsumen (BPSK) sebagai sarana menyelesaikan masalah antara konsumen dengan produsen, dikatakan oleh PT.Exelcomindo Pratama Tbk telah melampaui tugas dan wewenangnya.

Disinilah terlihat dengan jelas bagaimana konsumen tetap berada dalam ketidakpastian untuk menerima ganti kerugian sebagai haknya akibat kesalahan dari pelaku usaha sangat sulit sekali. Artinya konsumen mesti menempuh prosedur yang lebih panjang lagi dan waktu prosesnya akan lebih lama dan biaya yang ditanggung konsumen juga akan lebih besar lagi. Dengan demikian jelas konsumen tetap berada dalam posisi yang lemah dari aspek perlindungan hukum yang diberikan oleh PT.Exelcomindo Pratama Tbk.

Beranjak dari hal-hal tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan-permasalahan tersebut di atas, terutama masalah perlindungan hukum terhadap pengguna jasa selular GSM PT. Exelcomindo Pratama Tbk dalam suatu karya tulis ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul **"PERLIDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN SELULAR GSM PADA PT. EXELCOMINDO PRATAMA Tbk CABANG PADANG"**

B. Perumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa selular GSM oleh PT. Exelcomindo Pratama Tbk Cabang Padang?
2. Bagaimana tanggungjawab PT.Exelcomindo Pratama Tbk Cabang Padang terhadap pengguna jasa selular GSM?

BAB IV
PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa selular GSM oleh PT. Exelcomindo Pratama Tbk Cabang Padang yaitu meliputi; Pemblokiran kartu, pemblokiran dilakukan oleh PT. Exelcomindo Pratama atas permintaan pelanggan jika terjadi kehilangan kartu, kerusakan kartu ataupun atas kebijakan yang diambil oleh PT. Exelcomindo Pratama jika terjadi tindak pidana atau merugikan pihak lain dengan pembuktian. Memberikan nomor PIN (*Personal Identity Number*), hal ini bertujuan agar kartu GSM tersebut tidak dapat digunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab yang nantinya akan menimbulkan kerugian bagi pelanggan itu sendiri. Kemudian memberikan nomor PUK2 *(Personal Identity Number Unblocking Key)*, untuk mencegah penyalahgunaan *sim card* oleh pihak lain. Segala akibat penyalahgunaan *Sim card* sepenuhnya menjadi tanggungjawab pelanggan.
2. Tanggungjawab PT.Exelcomindo Pratama Tbk Cabang Padang terhadap pengguna jasa selular GSM, yaitu; Kartu hilang dan kerusakan kartu GSM baik akibat kelalaian maupun akibat suatu kejahatan pelanggan atau konsumen, pelanggan harus segera menghubungi pihak PT. Exelcomindo Pratama dan melaporkan kehilangan ataupun kerusakan kartunya. Tujuan dilakukannya pelaporan segera kepada pihak PT. Exelcomindo Pratama adalah untuk segara dilakukannya peblokiran kartu GSM tersebut, memberikan kartu GSM yang baru sebagai penggantinya. Selanjutnya

perubahan alamat, pelanggan dapat segera menyampaikan kepada *customer service* PT. Exelcomindo Pratama agar mempermudah pengiriman tagihan pelanggan jasa kurir atau pos, selanjutnya tagihan yang tidak diakui, khususnya bagi pelanggan pasca bayar dapat terjadi salah satunya disebabkan karena kesalahan dari pihak PT. Exelcomindo Pratama itu sendiri, maka oleh karena itu pihak PT. Exelcomindo Pratama akan memberikan perlindungan dan tanggguggjawabnya sesuai dengan tingkat kesalahan pihak pihak PT. Exelcomindo Pratama, dan memberikan ganti rugi kepada konsumen jika terjadi kesalahan oleh PT. Exelcomindo Pratama yang menyebabkan konsumen dirugikan.

3. Kendala yang ditemui oleh PT. Exelcomindo Pratama Tbk Cabang Padang dalam pemberian perlindungan hukum terhadap pengguna jasa selular GSM yaitu; Kelalaian dari pengguna jasa selular untuk melakukan pengamanan terhadap kartu GSM yang dimilikinya, Kurangnya pemahaman informasi mengenai penggunaan produk, masalah jaringan telekomunikasi PT. Exelcomindo Pratama yang dapat mengalami gangguan secara teknis atau terhenti karena alasan-alasan diluar kemampuan PT. Exelcomindo Pratama, kesulitan pelanggan menghubungi *call center* PT. Exelcomindo Pratama. Dari beberapa hambatan yang ditemui, permasalahan yang paling sering ditemui adalah kelalaian dari pelanggan untuk melakukan pengamanan kartu GSM yang dimilikinya dan tidak segera melaporkannya pada PT. Exelcomindo Pratama jika terjadi kehilangan kartu.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-buku

Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.

BPHN-Dep. Kehakiman, *Himpunan Karya Tulis Bidang Hukum*, 2003.

AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999.

----------, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.

Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Aditya Citra Bakri, Jakarta.

LBHI dan PSHK, ***Panduan Bantuan Hukum di Indonesia***, Hlm 260

Soerjono Soekanto, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, 1999.

Zulheri, *Liberalisasi Penyelenggara Telekomunikasi di Indonesia pada Era Pasar Bebas*, Makalah seminar Bulanan Bagian Hukum Internasional Fakultas Hukum Unand, 28 April 2000.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Hasil Wawancara Penulis dengan Reynaldo Aprino, Promotion PT. Excelcomindo Pratama Sumatera Barat, Tanggal 13 Desember 2008

C. Internet

www.google.com.detik.net, diakses tanggal 12 Desember 2008, jam 20.15 Wib.

www.google.com. detik.net, diakses tanggal 25 Desember 2008, jam 19.15 Wib.