

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMAKAI LAYANAN OPERATOR
SELULAR TELKOMSEL CABANG PADANG**

(Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum)

Oleh :

FADLI ZAINI DALIMUNTHE

BP : 07 140 165

PROGRAM KEKHUSUSAN: HUKUM PERDATA BISNIS



FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2011

No.Reg.3359/PKII/07/2011

Perlindungan Hukum Bagi Pemakai Layanan Operator Selular Telkomsel Cabang Padang

(Fadli Zaini Dalimunthe. 07 140 165, Fakultas Hukum Unand, 71 Halaman)

ABSTRAK

Jasa telekomunikasi selular merupakan kebutuhan primer bagi masyarakat Indonesia. Dalam industri jasa telekomunikasi ini tentu patut diikuti dengan sistem perlindungan yang memiliki kepastian hukum. Tujuannya untuk melindungi jutaan masyarakat yang menggunakan jasa telekomunikasi selular dan menimbulkan tanggung jawab bagi para pelaku usaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumen. Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Telkomsel sebagai pelaku usaha yang memiliki pasar cukup besar dalam industri jasa telekomunikasi selular di Indonesia. Telkomsel juga memberikan layanan dan fitur penunjang untuk memberikan kenyamanan kepada konsumennya. Namun, terkadang fitur yang ditawarkan justru menjebak dan menimbulkan kerugian konsumen sehingga timbul sengketa konsumen. Adapun permasalahan yang penulis angkat adalah : 1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pemakai layanan operator selular Telkomsel di kota Padang; 2. Apa saja kendala yang dihadapi selama penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK 3. Bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen terhadap layanan operator selular Telkomsel yang merugikan konsumen di kota Padang. Dalam penelitian penulis melakukan pendekatan yuridis sosiologis, penelitian bersifat deskriptif, data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder. Alat pengumpul data yang dipakai adalah wawancara semi terstruktur dan studi dokumen. Analisis data yang dipakai adalah analisis data kualitatif. Dari penelitian yang penulis lakukan dapat di ambil kesimpulan bahwa: 1. Perlindungan hukum bagi pemakai layanan operator selular Telkomsel dijamin dengan adanya layanan *call center* 116 untuk menyediakan informasi dan kesediaan Telkomsel menyelesaikan sengketa konsumen secara patut 2. Proses penyelesaian sengketa yang dilakukan dalam kasus ini melalui jalur non litigasi yakni konsiliasi. BPSK bertugas mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Baik itu jalannya perundingan maupun hasil akhir perundingan diserahkan kepada para pihak, BPSK hanya menerima hasil akhir dari perundingan kedua belah pihak. 3. Kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK meliputi kendala internal yaitu: Kedudukan BPSK masih belum memiliki kekuatan hukum yang kuat berdasarkan Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 serta banyaknya peran yang dibebankan pada BPSK. Dan kendala eksternal yaitu: Mayoritas konsumen belum mengetahui dan memahami hak dan kewajiban sebagai konsumen, masih adanya hubungan asimetris antara pelaku usaha dengan konsumen yang menjadikan anggapan sebagian besar konsumen, dan mayoritas konsumen belum sadar dan memahami penyelesaian sengketa melalui BPSK.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan kemajuan teknologi dan komunikasi sangat pesat dalam beberapa tahun belakang. Tuntutan zaman yang mengharuskan agar informasi disampaikan serba cepat, tanpa megenal batas jarak dan waktu. Teknologi diperbaharui setiap saat untuk menciptakan kualitas hidup manusia yang lebih baik. Termasuk di bidang telekomunikasi yang berperan vital dalam pertukaran informasi.

Orang-orang dahulu berkomunikasi jarak jauh menggunakan surat, dengan memakan waktu berhari-hari dan ditulis dengan tangan. Ketika ingin mengetahui jawaban surat itu harus menunggu lagi. Kemudian orang-orang menggunakan telepon rumah yang lebih cepat dan murah. Informasi dapat disampaikan tanpa memakan waktu dan jarak yang jauh.

Sifat manusia yang semakin mobilitas membuat telepon rumah tidak efektif lagi. Telepon rumah dianggap sulit untuk dibawa dan hanya berada di tempat tertentu saja. Terutama bagi kalangan pengusaha yang menuntut pertukaran informasi yang serba cepat. Maka, saat ini orang-orang menggunakan telepon selular yang mudah dibawa dan digunakan.

Telekomunikasi seluler di Indonesia memiliki pengaruh yang besar dalam kehidupan sehari-hari. Dalam kelancaran hubungan pekerjaan, tugas serta

komunikasi lainnya. Banyak orang yang menganggap bahwa bidang telekomunikasi telah menjadi kebutuhan pokok. Sehingga, sekarang banyak produk berupa barang atau jasa yang ditawarkan pelaku usaha di bidang telekomunikasi.

Keinginan pelaku usaha untuk menjadi yang terbaik telah meningkatkan persaingan antara pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Maka untuk jangka waktu tertentu sebenarnya persaingan antar pelaku usaha tersebut tidak selalu berakibat positif bagi konsumen. Persaingan yang sehat antar pelaku usaha sesungguhnya tidak salah asalkan dengan diimbangi peningkatan kualitas dan mutu barang dan/ atau jasa serta didukung pelayanan yang jujur, baik serta pemberian informasi yang benar dari pelaku usaha kepada konsumen tentu akan sangat bermanfaat dan menguntungkan konsumen. Berbeda jika persaingan usaha hanya didasarkan pada pencarian keuntungan belaka dari pelaku usaha dengan cara yang tidak sehat, maka sudah tentu dapat berakibat buruk bagi konsumen.

Operator telepon selular memberikan layanan dan fasilitas bagi pengguna ponsel untuk dapat berkomunikasi. Adapun fasilitas yang diberikan tidak hanya penghubung komunikasi yang hanya difokuskan untuk percakapan saja. Tetapi fasilitas dari operator ponsel dapat berupa sms, akses internet dan lain sebagainya.

Hal ini membuat para pelaku usaha berlomba-lomba untuk mendapatkan konsumen sebanyak mungkin. Dengan memberikan penawaran yang menarik melalui media cetak maupun elektronik. Promosi dengan memberikan tarif sms,

telepon dan internet yang murah, serta paket-paket layanan harian hingga bulanan.

Pelaku usaha dituntut kembali untuk komitmen dalam membangun hubungan dengan pelanggan, karena hal ini para pelanggan bukan hanya setia melainkan layaknya penggemar berat, sehingga selalu menuntut adanya inovasi dan peningkatan fasilitas. Harus diketahui bahwa teknologi suatu produk memiliki pengaruh yang besar terhadap loyalitas konsumen di samping harga, ciri dan bentuk barang. Apabila barang yang diperoleh sesuai dengan harapan nantinya konsumen akan menggunakan berulang kali dan tidak akan meninggalkan produk tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi semakin harmonis, memberikan dasar bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas.

Dalam melindungi kepentingan konsumen dari perbuatan curang yang dilakukan pelaku usaha, maka pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan tujuan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum. Sehingga, konsumen tidak khawatir terhadap adanya perbuatan pelaku usah yang berindikasi kepada pelanggaran konsumen.

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibanding posisi produsen. Proses sampai hasil produksi barang atau jasa dilakukan tanpa campur tangan konsumen sedikit pun.

Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen.¹

PT. Telkomsel selaku salah satu penyedia jasa layanan telekomunikasi operator selular di Indonesia mempunyai pengaruh terhadap produk yang disediakanya. Berdasarkan pernyataan-pernyataan dan keterangan-keterangan diatas itulah sehingga penulis tertarik melakukan penelitian dalam skripsi dengan judul : “ **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMAKAI LAYANAN OPERATOR SELULAR TELKOMSEL CABANG PADANG** ”

B. Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah dalam makalah ini, ialah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pemakai layanan operator selular Telkomsel di kota Padang.
- b. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.
- c. Bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen terhadap layanan operator selular Telkomsel yang merugikan konsumen di kota Padang.

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pemakai layanan operator selular Telkomsel di kota Padang.

¹ Sri Redjeki Hartono, makalah “Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen” dalam buku *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 36

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi selama penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.
3. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa konsumen terhadap layanan operator selular Telkomsel yang merugikan konsumen di kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini tidak hanya ditujukan bagi penulis sendiri, namun juga bagi masyarakat luas serta bagi aparat penegak hukum dalam praktik penegakan hukum. Oleh karena itu, manfaat penelitian ini dikempolokan menjadi 2, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat mengembangkan ilmu hukum khususnya dalam bagian hukum perdata dan bermanfaat bagi masyarakat untuk menambah pengetahuan tentang perlindungan hukum terhadap produk operator selular yang merugikan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Agar penelitian yang penulis lakukan ini bermanfaat bagi aparat penegak hukum yakni BPSK dan penyedia jasa telekomunikasi selaku pelaku usaha serta masyarakat selaku konsumen.

E. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan Masalah

Metode yang digunakan dalam masalah ini adalah metode yuridis sosiologis yaitu pendekatan masalah melalui penelitian hukum dengan melihat norma hukum yang berlaku dan menghubungkan dengan fakta yang ada dilapangan sehubungan dengan permasalahan yang ditemui dalam penelitian.

2. Sifat Penelitian

Sifat Penelitian yang penulis gunakan adalah deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan bagaimana perlindungan hukum terhadap produk operator selular yang merugikan konsumen.

3. Sumber Data

a. Penelitian kepustakaan

Penelitian Kepustakaan dilaksanakan dengan memanfaatkan bahan kepustakaan, baik acuan umum (buku pelajaran) maupun acuan khusus (laporan penelitian, jurnal).

b. Penelitian Lapangan.

Penelitian Lapangan dilaksanakan dengan cara mengamati hukum sebagaimana terdapat dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Untuk memperoleh bahan-bahan yang terkait dengan penelitian ini.

4. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data ini diperoleh melalui penelitian lapangan (*Field research*) yaitu mewawancarai pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah ini. (PT.Telkomsel, dan BPSK).

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah yaitu data yang mudah diolah dan didapat melalui penelitian kepustakaan (*Library research*), meliputi:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif yang diperoleh dengan mempelajari semua peraturan meliputi peraturan perundang-undangan, konvensi, resolusi dan peraturan terkait lainnya yang, wawancara.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum yang berupa publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi, meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komenta atas putusan pengadilan.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum yang memberikan penjelasan maupun petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti : Kamus besar bahasa Indonesia, Kamus bahasa Inggris, Jurnal, Ensiklopedia,

Majalah, Data internet, dan bahan elektronik lainnya yang mendukung.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Dokumen.

Dilakukan dengan cara studi kepustakaan, artinya penulis mempelajari berbagai literatur yang berkaitan dengan objek kajian penelitian ini. Tempat-tempat yang dikunjungi adalah: Perpustakaan Pusat Universitas Andalas di Padang, Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas di Padang, Perpustakaan Daerah Sumatra Barat di Padang.

b. Wawancara

Dilaksanakan dengan cara bertanya jawab dengan orang yang terkait dengan masalah ini. Metode wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur yakni di samping menyusun pertanyaan, juga akan mengembangkan pertanyaan lain yang berhubungan dengan masalah penelitian yang dilakukan. Adapun pihak yang diwawancarai yaitu pihak Bapak Mulya Budiman selaku Manager Branch PT. Telkomsel Cabang Padang, dan Bapak Nurmatias selaku Sekretariat Pengaduan Konsumen BPSK Padang.

6. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Dalam melakukan pengolahan data yang penulis peroleh dari lapangan akan dilakukan dengan cara *editing* tujuannya adalah untuk memeriksa

data yang telah diperoleh dari responden untuk menjamin apakah data itu sudah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kenyataannya.

b. Analisis Data

Data yang dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan (data primer dan data sekunder) akan dianalisis dengan menggunakan metode analisa kualitatif yaitu uraian yang dilakukan terhadap data yang terkumpul dengan tidak menggunakan angka – angka tetapi dengan uraian-uraian kalimat berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dan dihubungkan pada teori dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta pendapat para ahli. Kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum bagi pemakai layanan operator telkomsel dimuat dalam kartu perdana maupun dalam perjanjian berlangganan telkomsel yang mencantumkan layanan *call center* 116. Dan juga telkomsel menjamin kesediaan untuk mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut.
2. Kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK meliputi kendala internal yaitu: Kedudukan BPSK masih belum memiliki kekuatan hukum yang kuat berdasarkan Pasal 45 ayat 2 UU No. 8 tahun 1999 dan banyaknya peran yang dibebankan pada BPSK. Kendala eksternal yaitu: mayoritas konsumen belum mengetahui dan memahami hak dan kewajiban sebagai konsumen, masih adanya hubungan asimetris antara pelaku usaha dengan konsumen yang menjadikan anggapan sebagian besar konsumen, dan mayoritas konsumen belum sadar dan memahami penyelesaian sengketa melalui BPSK.
3. Proses penyelesaian sengketa yang telah dilakukan di BPSK dalam kasus Telkomsel ini adalah dengan cara konsiliasi. BPSK bertugas mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Baik itu jalannya perundingan maupun hasil akhir perundingan

diserahkan kepada para pihak, BPSK hanya menerima hasil akhir dari perundingan kedua belah pihak dan membuat keputusan.

B. Saran

1. BPSK harus lebih bekerja keras melakukan sosialisasi mengenai hak dan kewajiban konsumen. Sehingga setiap konsumen peka terhadap kejadian yang akan merugikan konsumen dan menimbulkan sengketa. Sosialisasi dapat dilakukan berupa seminar dan penyebaran brosur kepada semua lapisan masyarakat. BPSK juga dapat memanfaatkan perkembangan telekomunikasi dalam melakukan sosialisasi melalui internet dan situs jejaring sosial yang saat ini menjadi gaya hidup masyarakat. Sehingga, masyarakat dapat dengan mudah mengikuti wacana dan topik yang dibahas BPSK karena disampaikan melalui media yang diminati oleh masyarakat.
2. Masyarakat diharapkan dapat lebih kritis dalam menanggapi persoalan-persoalan yang berkaitan dengan bidang perlindungan konsumen sehingga ketika terjadi sengketa konsumen diharapkan dapat memperoleh keadilan melalui lembaga atau badan atau institusi hukum yang berwenang. Disamping BPSK juga mensosialisasikan mengenai tata cara penyelesaian sengketa konsumen.
3. UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen harus direvisi karena masih terdapat kelemahan sebagai dasar hukum pelaksanaan tugas BPSK, serta pengurangan peran dari BPSK yakni hanya sebagai lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen dan menerima pengaduan masyarakat.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku

- Ashshofa, Burhan. 2004. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Budhijantto, Danrivanto. 2010. *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Refika Aditama.
- Judhariksawan. 2005. *Pengantar Hukum Telekomunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mahmud Marzuki, Peter. 2008. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nasution, Az. 1995. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Penerbit Pustaka Sinar Harapan.
- _____. 2001. *Hukum perlindungan Konsumen suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- N.H.T Siahaan, 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Panta Rei.
- Saydam, Gouzali. 2006. *Sistem Telekomunikasi di Indonesia*. Bandung: Alfabeta.
- Shidarta. 1996. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : PT. Gramedia Widiarsana Indonesia
- Suryabrata, Sumadi. 1983. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tri Siwi Kristiyanti, Cerlina. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Widjaja, Gunawan. 2001. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Widjaja, Gunawan dan Yani, Ahmad. 2001. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

B. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No:350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

C. Internet

www.pemantauperadilan.com

www.hukumonline.com

www.hukumpedia.com

www.telkomsel.com