

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya dibidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/ jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/ atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu Negara, sehingga barang dan/ jasa yang ditawarkan bervariasi, baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Kondisi demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/ atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/ atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek bisnis untuk meraih keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen.¹

Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan¹ menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

¹ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, cetakan I, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, h. 1.

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang “cukup baru” dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia, meskipun “dengungan” mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang kompherensif bagi konsumen tersebut sudah digaungkan sejak lama. Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan “posisi” konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha (dalam arti seluas-luasnya). Tidak adanya alternatif yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi suatu “rahasia umum” dalam dunia atau industri usaha di Indonesia.²

Perlindungan konsumen termaktub dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/ atau jasa baginya, dan menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.³

Perlindungan konsumen bertujuan :⁴

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekse 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;

² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, h. 1.

³ *Op. Cit.*, h. 8.

⁴ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bab II Pasal 3.

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang materi dasarnya dimuat dalam Undang-Undang Dasar Pasal 27, Pasal 28 D ayat 1 dan Pasal 33 UUD 1945. Norma-norma Perlindungan Konsumen sebagai “payung Undang-Undang” yang menjadi kriteria untuk mengukur dengan adanya pelanggaran-pelanggaran hak-hak konsumen, yang semula di harapkan oleh semua pihak mampu memberikan solusi bagi penyelesaian perkara-perkara, yang timbul sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang tersebut, ternyata dalam penegakan hukumnya dan dalam penerapan terjadi ketimpangan dan menimbulkan kebingungan bagi pihak yang terlibat dalam proses implementasinya.

Perkembangan teknologi sedemikian pesat khususnya dalam industri telekomunikasi, yang dalam melakukan kegiatannya menggunakan jasa berbagai operator. Dalam praktek menunjukkan banyak konsumen yang dirugikan dalam mengkonsumsi barang dan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Hal ini dapat dilihat dalam permasalahan di lapangan tentang adanya kerugian konsumen didalam penyelenggaraan jasa-jasa Telekomunikasi.

Data lapangan menunjukkan adanya penyalahgunaan dalam penyelenggaraan jasa-jasa Telekomunikasi. Hal ini disebabkan adanya tindakan-tindakan yang tidak bertanggung jawab dari oknum-oknum yang ada diluar wadah penyelenggaraan jasa Telekomunikasi maupun oknum-oknum sebagai penyelenggara Telekomunikasi. Fakta memperlihatkan bahwa konsumen dalam transaksi bisnis Elektronik selalu menanggung beban resiko yang lebih besar dari pada resiko yang ditanggung oleh produsen atau pelaku usaha, sehingga sulit untuk melindungi hak-hak konsumen dalam aktivitas perniagaan ini, karena

produsen atau pelaku usaha cenderung memilih perjanjian baku yang substansinya hanya di tentukan oleh produsen atau pelaku usaha itu sendiri⁵.

⁵ Imam Sjahputra, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Penerbit PT Alumni Bandung, 2010, h. 1.

Berdasarkan uraian diatas, penulis memilih judul skripsi: **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA OPERATOR SMARTFREN ATAS GANGGUAN JARINGAN SIGNAL MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dalam penelitian ini secara khusus, pokok-pokok permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa operator Smartfren atas gangguan jaringan signal?
- b. Apakah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sudah diterapkan oleh PT Smartfren?

I.3 Ruang Lingkup penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis ingin membuat batasan ruang lingkup pada pertanggung jawaban operator. Sehingga pembahasan meliputi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Operator Smartfren Atas Gangguan Jaringan Signal Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

I.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

I.4.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penulisan skripsi ini juga bertujuan untuk :

- a. Mengetahui perlindungan hukum konsumen pengguna jasa operator Smartfren atas gangguan jaringan signal menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

- b. Mengetahui penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 di PT Smartfren.

I.4.2 Manfaat Penulisan

Penelitian dalam skripsi ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

- a. Teoritis atau akademis

- 1) Sebagai bahan kajian bersama khususnya bagi para mahasiswa Fakultas Hukum dan umumnya siapa saja yang memerlukan, sehingga dapat menambah ilmu pengetahuan bagi yang membacanya.
- 2) Memberikan tambahan informasi bagi mereka yang ingin mengetahui lebih banyak tentang perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa operator Smartfren.

- b. Kegunaan Praktisi

Penulisan skripsi ini diharapkan dapat berguna dan menjadikan bahan kajian atau acuan bagi penegak hukum yang langsung bersentuhan dengan tugasnya melindungi konsumen pengguna jasa operator.

I.5 Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

I.5.1 Kerangka Teori

Perkembangan ilmu hukum selalu didukung oleh adanya teori hukum sebagai landasannya, dan tugas dari teori hukum tersebut adalah untuk menjelaskan dan menjabarkan tentang nilai-nilai hukum hingga mencapai dasar-dasar filsafahnya yang paling dalam. Oleh karena itu, penelitian ini tidak terlepas dari teori-teori ahli hukum yang dibahas dalam bahasa dan sistem pemikiran para ahli hukum sendiri.

Teori perlindungan hukum *Salmond*, bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan hukum yang dapat berbenturan satu sama lain. Sehingga dengan hukum yang diintegrasikan sedemikian rupa dapat menekan terjadinya benturan kepentingan tersebut. Dalam lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan sendiri. Pengalokasikan kekuasaan ini

dilakukan secara terukur, dalam arti ditentukan keluasan dan kedalamannya, sehingga kekuasaan demikian disebut dengan hak.⁶

Berdasarkan uraian diatas perlindungan konsumen termaktub dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/ atau jasa baginya, dan menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.

Tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu:

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/ atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya (Pasal 3 huruf c);
- b. Menciptakan system perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu (Pasal 3 huruf d);
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (Pasal 3 huruf e).

Dari apa yang dikemukakan di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa sangat penting untuk dapat melindungi konsumen dari berbagai hal yang dapat mendatangkan kerugian bagi mereka. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁷

Adapun menurut para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah, pemakai terakhir dari benda dan jasa yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha. Dalam buku *A.Z. Nasution* yang berjudul *Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument* (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* adalah lawan dari produsen, setiap orang yang menggunakan barang.

⁶ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, 2000, h.53

⁷ Adrian Sutedi, *Op.Cit.*, h. 8.

Serta pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.⁸

Di Indonesia, Landasan dasar hukum yang menjadikan konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah :

- a. UUD 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 dan Pasal 33
- b. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen (Lembaran Negara republik Indonesia tahun 1999 No.42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821
- c. Undang-Undang No.5 tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
- d. Undang-Undang No.30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- e. Peraturan Pemerintah No.58 Tahun 2001 tentang Pembinaan pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- f. Surat Edaran DirJen Perdagangan Dalam Negeri No.235/DJPDN/VII/2001 Tentang Penanganan pengaduan Konsumen yang ditujukan kepada seluruh dinas Instansi Dalam Negeri Provinsi/Kabupaten/Kota
- g. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No.795/DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.⁹

Berdasarkan pengertian diatas, subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Menurut A.Z. Nasution, orang yang dimaksud diatas adalah orang alami bukan badan hukum, sebab yang memakai, menggunakan dan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami atau manusia.¹⁰

⁸ A.Z. Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, h.3.

⁹Dasar Hukum Perlindungan Konsumen, terdapat pada <http://oi-oia.blogspot.com/2013/04/undang-undang-perlindungan-konsumen.html>, diakses pada tanggal 31 Oktober 2014

¹⁰ *Ibid.*, h.7.

I.5.2 Kerangka Konseptual

Sesuai judul yang diajukan, penulis akan memberikan istilah-istilah yang terkait di dalamnya, antara lain :

- a. Konsumen adalah setiap orang yang 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
- b. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan 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.¹²
- c. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.¹³
- d. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁴
- e. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.¹⁵
- f. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁶
- g. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.¹⁷
- h. Operator Telepon Seluler adalah pihak penyelenggara jaringan dan layanan seluler.¹⁸

¹¹ *Op.Cit.*, Bab I Pasal 1 angka 2.

¹² *Ibid.*, Pasal 1 angka 3.

¹³ *Ibid.*, Pasal 1 angka 4.

¹⁴ *Ibid.*, Pasal 1 angka 5.

¹⁵ *Ibid.*, Pasal 1 angka 6.

¹⁶ *Ibid.*, Pasal 1 angka 11.

¹⁷ *Ibid.*, Pasal 1 angka 12.

Philip Kotler “konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli maupun memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi”.
Hornby “konsumen adalah setia p 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”.¹⁹

I.6 Metode Penelitian

Dalam mengungkapkan permasalahan dan pembahasan yang berkaitan dengan materi penulisan dan penelitian, diperlukan data atau informasi yang akurat. Maka dari itu digunakan sarana penelitian ilmiah yang berdasarkan pada metode penelitian. Penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

I.6.1 Metode Penelitian Kepustakaan

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Yuridis Normatif yaitu pendekatan berdasarkan peraturan-peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang kemudian ditelaah lebih lanjut sesuai dengan perumusan masalah sehingga uraian tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan yang bersifat logis. Dalam penelitian atau pengkajian ilmu hukum normatif, kegiatan untuk menjelaskan hukum tidak diperlukan dukungan data atau fakta-fakta sosial, sebab ilmu hukum normatif tidak mengenal data atau fakta sosial, yang dikenal hanya bahan hukum. Jadi, untuk menjelaskan hukum atau untuk mencari makna dan member nilai akan hukum tersebut hanya di gunakan konsep hukum dan langkah-langkah yang di tempuh adalah langkah normatif.²⁰

I.6.2 Sumber Data

Mengenai sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data sekunder. Menurut kekuatan mengikatnya, data sekunder dapat digolongkan menjadi tiga golongan, yaitu :

¹⁸ Pengertian Provider telepon seluler, <http://repository.usu.ac.id>, diakses pada tanggal 30 Oktober 2014.

¹⁹ Pengertian Konsumen Menurut Para Ahli, terapat pada <<http://dhasitsme.wordpress.com/2012/04/18/>>. Diakses tanggal 29 oktober 2014.

²⁰ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2008, h.87.

a. Sumber Bahan Hukum Primer

Sumber bahan hukum primer yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat seperti Undang Undang Dasar 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPER), Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

b. Sumber Bahan Hukum Sekunder

Yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, artinya menganalisa rumusan masalah dengan mengambil materi yang terdiri atas buku teks. Jurnal hukum, pendapat para pakar, yurisprudensi, hasil penelitian para pakar, dan wawancara dengan Vita Riandi Putri, SH, bidang pengaduan YLKI atau dengan kata lain yaitu bahan hukum diluar dari bahan hukum primer, serta berbagai macam referensi yang berkaitan dengan tanggung jawab, konsumen, perlindungan hukum, dan jasa.

c. Sumber Bahan Hukum Tersier

Yaitu bahan hukum yang menguatkan penjelasan dari bahan hukum primer dan sekunder, yang berbentuk kamus hukum serta enslikopedia yang berkaitan dengan bidang hukum, serta buku-buku mengenai tanggung jawab, konsumen, perlindungan hukum, dan jasa.

1.6.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari buku-buku peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen, atau berkas yang diperoleh dari instansi dimana penelitian ini dilakukan, selain itu juga melakukan studi lapangan, yakni pengumpulan data-data mengenai objek yang di teliti, dalam hal ini dilakukan melalui wawancara kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran tentang isi penulisan skripsi ini, maka sistematika penulisan terdiri dari 5 Bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penulisan, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori dan kerangka konseptual, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG KONSUMEN DAN JASA OPERATOR

Bab ini menguraikan tentang Pengertian Konsumen, Pengertian Perlindungan Konsumen, Pengertian Tanggung Jawab, dan Pengertian Jasa Operator.

BAB III UPAYA HUKUM GANGGUAN JARINGAN SIGNAL OLEH OPERATOR SMARTFREN

Bab ini mengenai PT Smartfren, tentang gangguan jaringan signal, contoh kasus, peran YLKI, dan penyelesaian sengketa.

BAB IV ANALISA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA OPERATOR SMARTFREN DAN PENERAPAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN OLEH PT SMARTFREN

Pada bab ini adalah sebagai inti yang ditulis pada skripsi ini, yaitu analisa mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa operator Smartfren dan penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen di PT Smartfren.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan ini, penulis berusaha untuk menyimpulkan pembahasan-pembahasan pada bab-bab terdahulu. Kemudian, penulis juga akan mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN