

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi merupakan sarana dan atau prasarana, sistem dan metode untuk memperoleh segala bentuk informasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat pesat dan berpengaruh secara signifikan terhadap kehidupan pribadi manusia maupun komunitas, dalam segala aktivitas, kehidupan, cara kerja, metode belajar, gaya hidup, maupun cara berpikir. Perkembangan zaman yang memberikan ruang lingkup yang semakin luas bagi manusia untuk mengorganisasikan segala kegiatan melalui cara baru, inovatif, instan, transparan, akurat, efisien dan memberikan kenyamanan. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi semua proses kehidupan menjadi lebih mudah dan efisien, sehingga membantu aktivitas manusia modern menjadi lebih cepat.

Salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah dalam bentuk telepon. Terdapat beberapa jenis telepon, yaitu telepon kabel, telepon seluler (ponsel), dan telepon IP (*Internet Protocol*).¹ Dari ketiga jenis telepon tersebut yang paling mudah untuk dijangkau adalah telepon seluler atau ponsel. Dimana jika dilihat dari segi bentuknya, telepon seluler (ponsel) lebih menguntungkan bagi pemilik benda tersebut.

¹ <https://kusdiyono.wordpress.com/2012/05/07/jenis-jenis-telepon/> diakses pada Rabu, 09 Mei 2018,.

Sebab telepon seluler (ponsel) dapat dibawa kemanapun dan dimanapun keberadaan yang membawa benda tersebut. Telepon selular pertama kali ditemukan oleh Martin Cooper dari Morola Corp pada tahun 1973 dengan berat 800 g. berat ponsel tersebut dipenaruhi oleh batrai yang digunakan untuk keperluan tenaga ponsel. Seiring berjalannya waktu dan perkembangan jaman kini ponsel jauh lebih ramping dan tipis. Teknologi yang digunakan sudah memasuki generasi keempat (4G). teknologi yang menawarkan pendekatan yang menggabungkan teknologi nirkabel, *wireless*, LAN, *Bluetooth*, dll.²

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak terlepas dari kebutuhan untuk berkomunikasi antara yang satu dengan yang lain. Salah satu alat yang biasa digunakan oleh manusia untuk berkomunikasi jarak jauh adalah telepon seluler genggam (*handphone*). Teknologi *handphone* selalu mengalami kemajuan dari waktu ke waktu hingga kini menjadi mengadopsi teknologi yang mutakhir sehingga kini disebut sebagai *smartphone*. Dengan berbagai kecanggihan yang terdapat pada telepon seluler (*smartphone*) memberikan berbagai kemudahan bagi manusia sebagai penggunanya. Diantara manfaat tersebut adalah dapat menjadi alat komunikasi antar manusia baik jauh maupun dekat, sebagai media untuk mencari informasi dan atau ilmu, media hiburan, aplikasi, sebagai ruang untuk menyimpan data pribadi pemilik, sebagai penunjang gaya hidup, dan sebagai petunjuk arah.

² Kusdiyono, *Jenis-jenis Telepon*, <https://kusdiyono.wordpress.com/2012/05/07/jenis-jenis-telepon/> < Diakses pada Rabu, 09 Mei 2018

Telepon seluler dapat dioperasikan dengan menggunakan *sim card* (kartu sim). Kartu SIM (*Subscriber Identity Module*) merupakan sebuah kartu pintar seukuran prangko yang diletakkan pada telepon genggam yang menyimpan kunci pengenalan jasa telekomunikasi.³ Kartu SIM menyimpan informasi yang berkaitan dengan jaringan yang digunakan untuk otentifikasi dan identifikasi pengguna. Salah satu produsen kartu SIM (*sim card*) adalah PT. Indosat Tbk. sekarang menjadi PT. Indosat Ooredoo. PT. Indosat Ooredoo adalah salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Perusahaan ini menawarkan saluran komunikasi untuk pengguna telepon genggam dengan pilihan prabayar maupun pasca bayar dengan merek jual Matrix Ooredoo, Mentari Ooredoo, dan IM3 Ooredoo.⁴ Jasa lain yang disediakan adalah saluran komunikasi via suara untuk telepon tetap (*fixed*) termasuk sambungan langsung IDD (*International Direct Dialing*). Selain itu, PT. Indosat Ooredoo juga menyediakan layanan multimedia, internet, dan komunikasi data (MIDI= *Multimedia, Internet, dan Data Communication Service*).⁵

Kartu SIM dapat dioperasikan dengan menggunakan *voucher* atau pulsa. Dengan mengisi kartu SIM dengan *voucher* dan atau pulsa maka masa aktif akan bertambah sesuai dengan besaran jumlah *voucher* dan atau pulsa yang masuk. Dengan demikian telepon dapat digunakan untuk *Short Message Service* selanjutnya disingkat menjadi SMS, telepon,

³ https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kartu_SIM, diakses pada Rabu, 09 Mei 2018

⁴ *Ibid*

⁵ *Ibid*

maupun internet. PT. Indosat Ooredoo menyediakan layanan terbaiknya dengan harga yang cukup terjangkau dibandingkan dengan produk yang lain.

Selain manfaat daripada kartu SIM Indosat, terdapat pula beberapa kendala seperti pada kartu SIM yang digunakan untuk mengaktifkan *handphone* tersebut. Pengguna sering kali dirugikan dengan tindakan operator PT. Indosat Ooredoo yang mengambil pulsa pengguna tanpa adanya transaksi apapun. pengguna kartu prabayar mendapatkan potongan pulsa tanpa pelanggan lakukan transaksi SMS ataupun telpon yang membutuhkan pulsa dalam penggunaannya. Sedangkan seharusnya pulsa hanya terpotong apabila pelanggan atau pengguna melakukan suatu transaksi SMS, telepon, maupun internet. Sebagai bentuk pembayaran atas jasa yang sudah digunakan oleh pengguna tersebut.

Sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), bahwa konsumen adalah setiap 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.⁶ Pengguna (baca:konsumen) layanan telekomunikasi disini merupakan konsumen akhir. Sebagai konsumen seharusnya mendapatkan informasi yang akurat mengenai bentuk barang dan/atau jasa yang diperjual belikan. Dalam hal ini tidak terjadi pada penyedia jasa telekomunikasi PT. Indosat Ooredoo.

⁶ Lihat Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Dimana operator PT. Indosat Ooredoo melakukan pemotongan pulsa konsumen sebagai bentuk pembayaran atas jasanya. Namun, konsumen tidak merasa melakukan transaksi dan tidak pula merasakan manfaat lain daripada layanan PT. Indosat Ooredoo selaku penyedia jasa. Sebab dari pihak penyedia jasa telekomunikasi PT. Indosat Ooredoo tidak memberikan informasi atau promosi dan juga konsumen tidak melakukan sebuah kesepakatan. Artinya, disini tidak ada hubungan perikatan antara PT. Indosat Ooredoo dengan konsumen.

Konsumen PT. Indosat Ooredoo mendapatkan SMS pemberitahuan mengenai pengenaan biaya atas jasanya. Isi pemberitahuan tersebut adalah “Kamu internetan dengan tarif perKb, pemakaian s/d saat ini Rp 17420. Mau internetan tanpa khawatir kuota habis? Gunakan paket Unlimited. Beli *123# atau myIM3”.⁷ Pemberitahuan dalam bentuk SMS tersebut hanya menyebutkan mengenai besaran biaya yang dikenakan terhadap pelanggan. Seperti yang dialami oleh Hendra Wardhana, salah satu konsumen PT. Indosat Ooredoo sejak tahun 2013 hingga sekarang. Hendra Wardhana mendapat SMS pemberitahuan bahwa pada saat itu dia tidak sedang dalam paket internet. Padahal pada saat itu Hendra Wardhana sedang terdaftar dalam paket data.⁸ Sehingga, ia dikenakan tarif atau pengenaan biaya atas pemakaian jasa internet per Kb. Selain itu pulsa regular konsumen sering terpotong dengan sendirinya. Hal tersebut terjadi

⁷ Kompasiana, “Hentikan Kecurangan Indosat Ooredoo Yang Sering Mencuri Pulsa” <http://www.kompasiana.com/wardhanahendra/5aa1ef1bcbe5235464169db3/hentikan-kecurangan-indosat-ooredoo-yang-sering-mencuri-pulsa>

⁸ *Ibid.*

setelah pengisian pulsa. Sebagai konsumen berhak untuk mendapatkan keamanan, mendapatkan informasi yang akurat, berhak untuk memilih dan juga didengar.⁹ Kewajiban penyedia jasa adalah memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya mengenai produk yang ditawarkan. Salah satu media untuk menyampaikan informasi baik dari konsumen maupun penyedia jasa PT. Indosat Ooredoo menyediakan *call center* bagi pelanggan untuk menyampaikan aspirasinya. Pelanggan atau konsumen dapat mengajukan *complain* atau protes kepada PT. Indosat Ooredoo dan meminta ganti rugi dengan mengembalikan pulsa yang telah diambil melalui media tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka menarik untuk dikaji aspek hukum yang timbul dari keberadaan bisnis layanan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi, untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih mendalam, penelitian ini dituliskan dalam bentuk skripsi berjudul: “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Kartu Prabayar Terhadap Pengenaan Biaya Layanan Tanpa Persetujuan Pengguna Oleh PT. Indosat Ooredoo”.

1.2 Rumusan masalah

1. Apakah pemotongan pulsa secara otomatis merupakan suatu bentuk perbuatan melawan hukum diantara para pihak?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen selaku pihak yang dirugikan oleh PT. Indosat Ooredoo?

⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2014. Hal. 30-31

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menelaah mengenai pemotongan pulsa secara otomatis merupakan bentuk perbuatan melawan hukum atau tidak.
2. Untuk mengetahui cara dan atau upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pengguna sebagai konsumen yang dirugikan oleh pihak PT. Indosat Ooredoo.

1.4 Kegunaan Penelitian

Secara garis besar penelitian ini dapat memberikan manfaat serta kegunaan baik secara praktis maupun teoritis, yaitu:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, ilmu pengetahuan, serta wawasan kepada masyarakat dibidang hukum perlindungan konsumen sebagai pengguna jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi.
- b. penelitian ini juga diharapkan agar dapat menjadi sumber referensi dikalangan akademisi serta sebagai bahan kepustakaan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- a. Bagi masyarakat sebagai konsumen
 - 1.) Penelitian ini sebagai bahan informasi bagi masyarakat pada umumnya, dan diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi konsumen dari segi aspek hukum atas kegiatan usaha penyedia jasa dalam bentuk layanan telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi.

- 2.) Mendorong agar masyarakat dapat berperan aktif dalam keikutsertaan melakukan kegiatan pengawasan terhadap pelayanan PT. Indosat Ooredoo sebagai penyedia jasa.
 - 3.) Mendorong masyarakat agar lebih kritis dalam menghadapi persoalan yang berpotensi melanggar hak-haknya sebagai konsumen telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi.
- b. Bagi PT. Indosat Ooredoo selaku penyedia jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi
- 1.) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara penyedia jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi. Khususnya terkait dengan sistem pelayanan pemenuhan hak-hak konsumen sesuai dengan peraturan yang berlaku.
 - 2.) Sebagai bahan masukan bagi PT. Indosat Ooredoo. selaku penyelenggara penyedia jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi yang bertujuan untuk terus melakukan upaya perbaikan pelayanan terhadap pengguna jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi.

1.5 Keaslian

No.	Nama	Judul Skripsi	Pembahasan
1.	Eddy Kusriyanto, Nim:E0002116, Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2006.	Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Kartu Telepon Seluler Indosat Surakarta (Berdasarkan Undang- Undang Nomor 8	1. Bagaimana peraturan penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia? 2. Apakah hubungan

		Thun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)	antara PT. Indosat. dengan pelanggan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen? 3. Bagaimana implementasi perlindungan hukum dalam rangka kewajiban PT. Indosat sebagai pelaku usaha?
2.	Maya Pawitra, Nim:070710101028, Fakultas hukum, Universitas Jember, 2012.	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Telepon Seluler Akibat Hilangnya Pulsa Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.	1. Apa bentuk perlindungan hukum konsumen pengguna jasa telepon seluler yang mengalami kerugian akibat hilangnya pulsa? 2. Apakah tanggung jawab bagi operator seluler atas hilangnya pulsa konsumen pengguna jasa telepon seluler? 3. Apa upaya penyelesaian bila terjadi sengketa antara konsumen pengguna jasa telepon dengan operator seluler akibat hilangnya pulsa?
3.	Mia Rahmahdani, Nim:060710101095, Fakultas hukum, Universitas Jember, 2011.	Perlindungan Hukum Konsumen Atas Jasa Layanan Telekomunikasi Seluler (GSM Indosat) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang	1. Apakah hak dan kewajiban konsumen dalam jasa layanan telekomunikasi seluler (GSM Indosat)? 2. Apakah bentuk

		Perlindungan Konsumen.	perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan telekomunikasi seluler (GSM Indosat)? 3. Apakah upaya penyelesaian sengketa antara Indosat dengan konsumen terhadap layanan jasa telekomunikasi seluler (GSM Indosat)?
--	--	------------------------	--

Perbedaan skripsi ini dengan skripsi yang pertama yaitu, obyek dari penelitian tersebut adalah pengguna kartu seluler Indosat Surakarta. Sedangkan fokus skripsi ini adalah tidak terbatas pada daerah tertentu sebab penelitian dilakukan secara kepustakaan bukan berdasarkan data empiris. Skripsi tersebut membahas mengenai peraturan penyelenggaraan telekomunikasi dan hubungan antara PT. Indosat dengan konsumen serta kendala-kendala yang dapat menghalangi kewajiban pelaku usaha telekomunikasi. Sedangkan skripsi ini membahas tentang tindakan PT. Indosat yang mengambil atau menarik pulsa konsumen secara sepihak atau otomatis dilihat dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Skripsi yang kedua membahas tentang, tanggung jawab operator atas hilangnya pulsa serta upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila terjadi sengketa. Obyek dari skripsi tersebut tidak

mengerucut pada satu jenis penyedia jasa telekomunikasi. Sedangkan skripsi ini fokus pada pemberitahuan mengenai pengenaan biaya transaksi oleh Indosat Ooredoo, dan obyek daripada penelitian ini adalah Indosat Ooredoo

Skripsi yang ketiga membahas mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam jasa layanan telekomunikasi seluler (GSM Indosat) serta upaya hukum yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Sedangkan skripsi ini membahas mengenai pemberitahuan dalam bentuk SMS dapat dikategorikan sebagai bentuk kesepakatan para pihak, yaitu konsumen dengan Indosat Ooredoo. Beserta upaya yang dapat ditempuh konsumen selaku pihak yang dirugikan.

1.6 Metode penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum yang mengkaji studi dokumen seperti peraturan perundang-undangan, bahan-bahan pustaka dan data sekunder lainnya. Penelitian ini digunakan untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna dapat menjawab isu hukum yang dihadapi. Dilakukan dengan meneliti bahan-bahan pustaka.¹⁰

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Cetakan ke-8, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013, hlm. 35

1.6.2 Pendekatan Penelitian

penelitian ini menggunakan jenis pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yaitu dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dihadapi.¹¹ Pendekatan perundang-undangan biasanya dilakukan dengan mempelajari konsistensi atau kesesuaian antara undang-undang dasar dengan undang-undang, atau antara undang-undang satu dengan undang-undang yang lain.

1.6.3 Bahan Hukum

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dalam bentuk pengumpulan bahan hukum melalui kepustakaan (*library reseach*). Secara definitif, *library reseach* adalah penelitian yang dilakukan didalam perpustakaan dan peneliti dihadapkan dengan berbagai macam literature sesuai tujuan dan masalah yang sedang dipertanyakan.¹² Adapun bahan hukum yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang diperoleh dari bahan hukum primer, yaitu subjek penelitian secara langsung pada obyek sebagai sumber informasi yang dicari.¹³ Adapun yang menjadi bahan hukum primer didalam penelitian ini adalah buku-buku hukum

¹¹ *Ibid*, hlm. 93

¹² Masyhuri dan M. Zainuddin, *Metodologi Penelitian*, Bandung: Rafika Aditama, 2008, hal, 50

¹³ Semardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers, 2003, hal. 74

dan peraturan perundang-undangan. Adapun yang menjadi bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kitab Undang-undang Hukum Perdata
- b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- c. Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 154 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3881).
- d. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2008, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4843).
- e. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10/Per/M.Kominfo/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi.
- f. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/Per/M.Kominfo/01/2009 tentang Penyelenggaraan Jasa Pesan Premium dan Pengiriman Jasa Pesan Singkat (SMS)

2. Bahan Hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah sumber data penunjang penelitian yang diperoleh dari berbagai sumber untuk melengkapi penelitian dari bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dapat diperoleh dalam

publikasi dan buku-buku literatur.¹⁴ Seperti buku-buku hukum, jurnal, dan juga internet.

1.6.4 Analisis Bahan Hukum

Jenis penelitian yang menggunakan penelitian secara hukum normative, maka analisis dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis.¹⁵ Deskriptif analitis yakni dengan merumuskan dan menafsirkan bahan hukum yang telah dikumpulkan sehingga dapat menjawab mengenai isu hukum yang sedang dibahas.

¹⁴ Uma Sukarna, *Metode Analisis Data*, Jakarta: Kencana, 2007, hal. 26

¹⁵ M. Styamsudin, *Operasional Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007, hlm.133