



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KERUGIAN
YANG DITIMBULKAN AKIBAT PENGGUNAAN JASA
PENYELENGGARA TELEKOMUNIKASI**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS AGAINST LOSSES INCURRED DUE
TO THE USE OF TELECOMMUNICATION SERVICES PROVIDERS*

MAULANA ISHAK
NIM : 100710101227

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2016



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
KERUGIAN YANG DITIMBULKAN AKIBAT PENGGUNAAN JASA
PENYELENGGARA TELEKOMUNIKASI**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS AGAINST LOSSES
INCURRED DUE TO THE USE OF TELECOMMUNICATION SERVICES
PROVIDERS*

MAULANA ISHAK
NIM : 100710101227

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2016**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
KERUGIAN YANG DITIMBULKAN AKIBAT PENGGUNAAN
JASA PENYELENGGARA TELEKOMUNIKASI**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS AGAINST LOSSES
INCURRED DUE TO THE USE OF TELECOMMUNICATION
SERVICES PROVIDERS*

MAULANA ISHAK
NIM : 100710101227

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2016**

MOTTO

“ Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keiklasan, dan beristiqomah dalam menghadapi cobaan yakin lah akan hasil yg terbaik karna “Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karna itu bila kau sudah selesai(mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhanmu. (Q.S Al Insyirah : 6 – 8). Maka berusaha, berdoa, bersabar, dan bersyukurlah...”

(Maulana Ishak)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tuaku, kedua adikku dan kakekku, atas untaian doa, dan curahan kasih sayang, segala perhatian dan dukungan yang telah diberikan dengan tulus ikhlas;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang kubanggakan ;
3. Seluruh Dosenku Fakultas Hukum Universitas Jember yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran.

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
KERUGIAN YANG DITIMBULKAN AKIBAT PENGGUNAAN
JASA PENYELENGGARA TELEKOMUNIKASI**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS AGAINST LOSSES
INCURRED DUE TO THE USE OF TELECOMMUNICATION
SERVICES PROVIDERS*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada
program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

MAULANA ISHAK
NIM : 100710101227

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2016

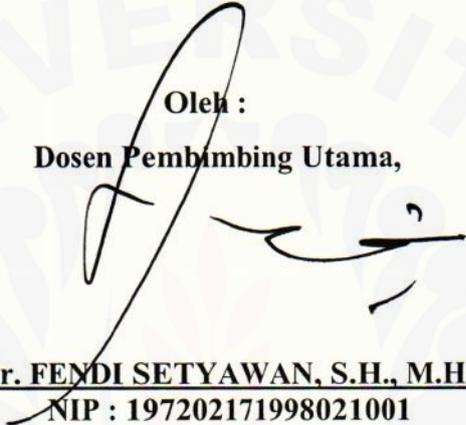
PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 3 JUNI 2016

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama,



Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.
NIP : 197202171998021001

Dosen Pembimbing Anggota,



PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H.
NIP : 198210192006042001

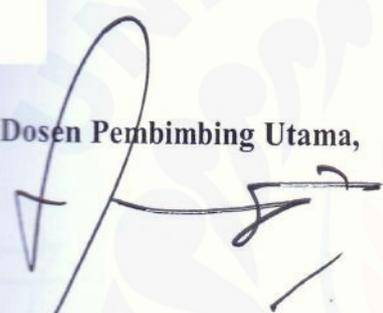
PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KERUGIAN
YANG DITIMBULKAN AKIBAT PENGGUNAAN JASA
PENYELENGGARA TELEKOMUNIKASI

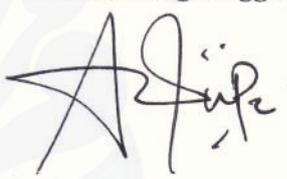
Oleh :

MAULANA ISHAK
NIM : 100710101227

Dosen Pembimbing Utama,


Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.
NIP : 197202171998021001

Dosen Pembimbing Anggota,


PRATIWI PUSPITHO A., S.H., M.H.
NIP : 198210192006042001

Mengesahkan,
Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Penjabat Dekan,




DENY NURUL GHUFRON, S.H., M.H.
NIP : 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 3
Bulan : Juni
Tahun : 2016

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum
Universitas Jember,

PANITIA PENGUJI

Ketua,



MARDI HANDONO, S.H., M.H.
NIP : 196312011989021001

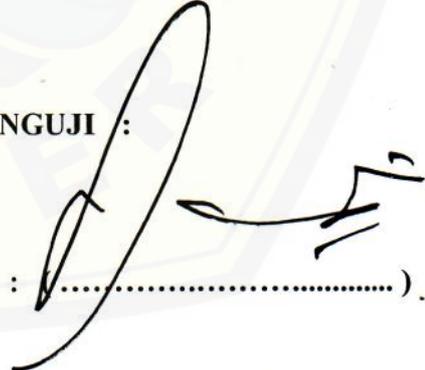
Sekretaris,



IKARINI DANI WIDIYANTI, S.H., M.H.
NIP : 197306271997022001

ANGGOTA PANITIA PENGUJI :

1. Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.
NIP : 197202171998021001



: (.....)

2. PRATIWI PUSPITHO A., S.H., M.H.
NIP : 198210192006042001



: (.....)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maulana Ishak

NIM : 100710101227

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kerugian Yang Ditimbulkan Akibat Penggunaan Jasa Penyelenggara Telekomunikasi** ; adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Jember, 3 Juni 2016

Yang menyatakan,



MAULANA ISHAK
NIM : 100710101227

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah S.W.T, Rabb semesta alam berkat rahmat dan kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kerugian Yang Ditimbulkan Akibat Penggunaan Jasa Penyelenggara Telekomunikasi** ; Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember. Pada kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Dr. Fendi Setyawan, S.H, M.H., selaku dosen pembimbing utama skripsi
2. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H, M.H., sebagai dosen pembimbing anggota ;
3. Bapak Mardi Handono, S.H, M.H., selaku Ketua Panitia Penguji skripsi ;
4. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H, M.H., selaku Sekretaris Panitia Penguji skripsi;
5. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H, selaku Penjabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember ;
6. Ibu Dr.Dyah Ochtorina Susanti,S.H.,M.Hum., Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., Bapak Iwan Rachmad Soetijono, S.H., M.H, selaku penjabat Pembantu Dekan I, penjabat Pembantu Dekan II, dan penjabat Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember ;
7. Bapak dan Ibu dosen, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan ;
8. Orang tua, dua adikku, kakekku dan semua keluarga dan kerabat atas doa dan dukungan yang telah diberikan dengan setulus hati ;
9. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum, yang tak bisa aku sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik moril dan spirituil ;

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun sangat

penulis harapkan guna perbaikan dikemudian hari. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian. Wassalamu'alaikum.Wr.Wb

Jember, 3 Juni 2016
Penulis,

Maulana Ishak



RINGKASAN

Banyaknya pengaduan dan keluhan konsumen terhadap bahasa “Iklan” yang digunakan perusahaan telepon seluler tertentu yang tidak sesuai dengan fakta, juga terhadap layanan penyelenggara telekomunikasi. operator layanan seluler, yang telah menimbulkan beragam opini. Intinya, konsumen belum diperlakukan secara layak dan benar, bahkan ada kecenderungan “mempermainkan konsumen”. Dari fakta hukum tersebut jelas pihak perusahaan seluler tidak bertanggungjawab dan telah melanggar hak-hak yang dimiliki konsumen. Apalagi terjadinya fakta tersebut dipicu pula dengan banyaknya masyarakat pengguna jasa perusahaan seluler belum memiliki budaya korektif yang mengkritisnya serta ketidaktahuan pengguna jasa seluler kepada siapa harus mengadu atau mengkomplainnya jika ia dirugikan, atau malah pengguna jasa karena tidak mau ruwet dan susah, lebih baik bersikap apatis dan masa bodo saja terhadap apa yang terjadi. Terlepas kesan dan opini yang berkembang di tangan masyarakat, faktanya banyak perusahaan seluler belum bertanggung jawab dan cenderung memperlakukan konsumen sebatas obyek keuntungan ketimbang mitra usaha. Rumusan masalah yang akan dibahas : (1) Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian yang ditimbulkan akibat jasa penyelenggara telekomunikasi ? (2) Bagaimanakah peranan pemerintah dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan telekomunikasi untuk melindungi konsumen akibat pengguna jasa Penyelenggara telekomunikasi ? dan (3) Bagaimanakah penyelesaian hukum yang dapat dilakukan apabila terjadi permasalahan akibat penggunaan jasa Penyelenggara telekomunikasi ?

Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif, dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Pendekatan masalah menggunakan pendekatan undang-undang, dengan bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan bahan non hukum. Analisa bahan penelitian dalam skripsi ini menggunakan analisis normatif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa, Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum, dapat dilakukan secara preventif maupun represif untuk menegakkan peraturan hukum. Pemberian perlindungan konsumen kepada pengguna atau masyarakat luas wajib diberikan secara sungguh-sungguh dan tegas, tanpa melihat status masyarakat. Siapapun yang dirugikan wajib diberikan perlindungan, baik ganti rugi maupun sanksi-sanksi hukum lainnya. Pasal 15 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 mengatur mengenai perlindungan terhadap pengguna atau masyarakat luas, atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggaraan Telekomunikasi. Pemberian perlindungan ini dapat dilakukan oleh semua pihak seperti pemerintah, penyelenggara jasa telekomunikasi, Lsm, bahkan konsumen sendiri. Peranan Pemerintah dalam Melakukan Pengawasan Pada Penyelenggaraan Telekomunikasi sangat lah penting apabila pemerintah tidak melakukannya dengan sungguh-sungguh dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen dapat menjadi objek

aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya. Dengan diundang-undangkannya masalah perlindungan konsumen, dimungkinkan dilakukannya Pengawasan tersebut selain dilaksanakan atas penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan peraturan perundang-undangan, juga dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar dipasaran. Konsumen yang merasa haknya dilanggar bisa mengadukan dan memproses perkaranya secara hukum di badan penyelesaian sengketa konsumen. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan sebagai : “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Konsumen telekomunikasi dapat menuntut ganti rugi apabila telah terjadinya kelalaian penyelenggara telekomunikasi/operator untuk memberikan layanan sesuai standar kualitas layanan (*quality of services*). Berdasarkan asas hukum yang berlaku dalam hukum perdata tersebut, terlihat secara jelas bahwa, untuk memperoleh keadilan, konsumen yang secara nyata dirugikanpun harus tetap menempuh proses dan prosedur yang sangat sulit.

Saran yang dapat diberikan bahwa, Selama ini banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat tidak jelasnya perlindungan terhadap mereka, salah satunya disebabkan karena lemahnya hukum dan perlindungan terhadap konsumen, selain itu juga pihak konsumen yang merasa dirugikan namun tidak pernah melapor kepada pihak yang terkait atau pihak yang berwenang terhadap kerugian yang telah dideritanya salah satunya terhadap masalah kerugian dalam penggunaan kartu operator seluler. Hendaknya konsumen diberi pembelajaran untuk berani melakukan penyelesaian litigasi maupun non litigasi dalam menyelesaikan masalah tersebut sebagai bentuk pembelajaran terhadap masalah hukum perlindungan konsumen. Diperlukan landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan masyarakat atau konsumen dan harus secara sungguh-sungguh dan tegas untuk melakukan upaya perlindungan dan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya ini cukup penting untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi untuk mendapat keuntungan yang semaksimalnya. Pemberian perlindungan konsumen kepada pengguna atau masyarakat luas wajib diberikan secara sungguh-sungguh dan tegas, tanpa melihat status masyarakat.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PRASYARAT GELAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	x
RINGKASAN	xii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Metode Penelitian.....	5
1.4.1 Tipe Penelitian.....	6
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	6
1.4.3 Bahan Hukum.....	7
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	7
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder	7
1.4.3.3 Bahan Non Hukum	7
1.4.4 Analisis Bahan Hukum	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Perlindungan Hukum	9
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	9
2.1.2 Unsur-Unsur Perlindungan Hukum	10
2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum	11

2.2 Perlindungan Hukum Konsumen.....	13
2.2.1 Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen	13
2.2.2 Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen	14
2.3 Hukum Perlindungan Konsumen.....	15
2.3.1 Pengertian konsumen.....	15
2.3.2 Pengertian Pelaku Usaha	17
2.3.3 Hak dan Kewajiban Konsumen	18
2.3.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	22
2.4 Kerugian	25
2.4.1 Kerugian Karena Wanprestasi	25
2.4.2 Kerugian Karena Perbuatan Melawan Hukum	28
2.5 Penyelenggara Telekomunikasi	29
2.5.1 Pengertian Penyelenggara Telekomunikasi.....	29
2.5.2 Perkembangan Penyelenggara Telekomunikasi	31
2.5.3 Jasa Layanan Penyelenggara Telekomunikasi	33
BAB 3 PEMBAHASAN	35
3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Yang Ditimbulkan Akibat Jasa Penyelenggara Telekomunikasi.....	35
3.2 Peranan Pemerintah dalam Melakukan Pengawasan Pada Penyelenggaraan Telekomunikasi Untuk Melindungi Konsumen Akibat Perguna Jasa Penyelenggara Telekomunikasi	40
3.3 Penyelesaian Hukum Apabila Terjadi Permasalahan Akibat Kerugian Pergunaan Jasa Penyelenggara Telekomunikasi	45
BAB 4 PENUTUP.....	55
4.1. Kesimpulan	56
4.2. Saran.....	57
DAFTAR BACAAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Telekomunikasi seolah telah menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat luas. Perkembangan globalisasi dunia mampu menipiskan bahkan meniadakan jarak geografis melalui media komunikasi. Meski sama-sama memiliki ponsel, pasti terdapat perbedaan penggunaan fasilitas antar pengguna ponsel itu. Sebagian konsumen cukup puas dengan menggunakan fasilitas pesan pendek (sms : *short message service*) dan panggilan telepon (*voice call*), namun sebagian konsumen lainnya sangat membutuhkan koneksi internet melalui jaringan GPRS (singkatan bahasa Inggris *General Packet Radio Service*) maupun 3G (dari bahasa Inggris : *third-generation technology*) bahkan yang terbaru 4G LTE (dari bahasa Inggris *fourth-generation : Long Term Evolution*) Tak heran jika para operator ponsel (singkatan dari telepon seluler) terus memperbanyak fitur dengan tarif bersaing. Demikian halnya dengan membanjirnya produk telepon seluler ke Indonesia, salah satunya adalah produk-produk ponsel yang murah ; menjadikan ponsel semakin mudah untuk dimiliki dengan harga yang terjangkau oleh semua kalangan, sehingga setiap orang dapat memiliki dua bahkan lebih ponsel.¹

Indonesia memiliki pengembangan bisnis telekomunikasi seluler, yang setidaknya diperebutkan oleh sepuluh operator seluler yang bermain di wilayah ini yaitu : Telkom, Telkomsel (Simpati, Kartu As, Kartu Halo), Indosat (IM3, Mentari, Matrix), Excelcomindo (XL dan Axis), Hutchison (Three), Sinar Mas Telecom (SMARTFREN), dan Bakrie Telecom (Esia). Dari beberapa operator tersebut hanya terdapat tiga operator yang

¹ https://id.wikipedia.org/wiki/Jaringan_telekomunikasi diakses tanggal 4 Mei 2015

memiliki pangsa pasar diatas 5%, yaitu Telkomsel (45%), Indosat (21,6%) dan Excelcomindo (14,8%) ; (data tahun 2014). Tak mengherankan apabila dewasa ini, jika antar operator bersaing dalam memperoleh dan mempertahankan konsumen dengan berbagai strategi yang diterapkan seperti, bonus pemakaian pulsa, berbagai hadiah melalui penukaran poin, dan tarif sms maupun panggilan murah serta tarif internet murah.²

Banyaknya pengaduan dan keluhan konsumen terhadap bahasa Iklan yang digunakan perusahaan telepon seluler tertentu yang tidak sesuai dengan fakta, juga terhadap layanan penyelenggara telekomunikasi. operator layanan seluler, yang telah menimbulkan beragam opini. Intinya, konsumen belum diperlakukan secara layak dan benar, bahkan ada kecenderungan mempermainkan konsumen. Terlepas kesan dan opini yang berkembang di tengah masyarakat, faktanya banyak perusahaan seluler belum bertanggung jawab dan cenderung memperlakukan konsumen sebatas obyek keuntungan ketimbang mitra usaha. Secara yuridis, pelanggaran hak-hak konsumen menurut Pasal 4 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen setidaknya bisa dibagi ke dalam 4 (empat) hak, yaitu :

Pertama, hak untuk mendapatkan jaminan kenyamanan dan keamanan mengkonsumsi layanan operator. Contoh pelanggaran jenis ini ialah keterbatasan kualitas dan jaringan, yang sebelumnya (lewat promosi) telah dijamin keandalannya. Kedua, hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Contoh YLKI menerima 60 pengaduan terputusnya akses internet sementara. Sedangkan untuk kegagalan total fungsi internet dilaporkan 46 pengguna. Dan 20 pelanggan menyatakan klaim iklan yang tidak sesuai; (data tahun

² <http://www.indotelko.com/kanal?c=id&it=papan-klasemen-operator-seluler-indonesia-gsma> diakses tanggal 3 Mei 2015

2013).³ sebagian itu contoh konkret pengembalian hak-hak konsumen. Pasalnya, konsumen tak mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Ketiga, hak pengguna seluler atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan layanan yang ditawarkan perusahaan seluler. Pelanggaran jenis ini berwujud beragam promosi atau penawaran layanan yang dalam pelaksanaannya, baik disengaja atau tidak, telah merampas hak-hak konsumen. Contoh YLKI menerima 20 pelanggan menyatakan klaim iklan yang tidak sesuai, dan 10 pelanggan mengeluhkan tidak adanya informasi saat gangguan. Saat gangguan terjadi provider tetap memasang iklan “antilelet” dan juga YLKI mempertanyakan syarat konsumen harus melakukan isi pulsa atau memperpanjang masa langganan untuk memperoleh kompensasi berupa tambahan kuota 50 persen. Sudaryatmo mengungkapkan berdasarkan data tersebut keuntungan provider dari layanan data tercatat Rp 1.229 triliun. Sedangkan kerugian konsumen selama gangguan diperkirakan mencapai Rp. 10,1 miliar.⁴

Keempat, hak konsumen untuk dilayani secara benar serta didengar pendapat dan keluhannya atas jasa yang digunakannya. Contoh pelanggaran ini dapat dilihat dari tingginya keluhan pemakai seluler terhadap pelayanan petugas operator yang lamban dan seringkali tidak bersahabat, pada saat pelanggan menanyakan atau meminta informasi.

Dari fakta hukum tersebut jelas pihak perusahaan seluler tidak bertanggungjawab dan telah melanggar hak-hak yang dimiliki konsumen. Apalagi terjadinya fakta tersebut dipicu pula dengan

³ <https://m.tempo.co/read/news/2013/05/02/090477326/ylki-smartfren-diduga-langgar-uu-konsumen> diakses 8 juni 2016 jam 06.24

⁴ *ibid.*, [ylki-smartfren-diduga-langgar-uu-konsumen](https://m.tempo.co/read/news/2013/05/02/090477326/ylki-smartfren-diduga-langgar-uu-konsumen) diakses 8 juni 2016 jam 06.24

banyaknya masyarakat pengguna jasa perusahaan seluler belum memiliki budaya korektif yang mengkritisnya serta ketidaktahuan pengguna jasa seluler kepada siapa harus mengadu atau mengkomplainnya jika ia dirugikan, atau malah pengguna jasa karena tidak mau ruwet dan susah, lebih baik bersikap apatis dan masa bodo saja terhadap apa yang terjadi. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan perlindungan hukum konsumen pengguna jasa layanan telekomunikasi oleh penyedia layanan komunikasi (dalam hal ini operator seluler), dalam suatu penulisan karya ilmiah skripsi hukum dengan judul : ***“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kerugian Yang Ditimbulkan Akibat Penggunaan Jasa Penyelenggara Telekomunikasi”***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka penulis mencoba mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian yang ditimbulkan akibat jasa penyelenggara telekomunikasi ?
2. Bagaimanakah peranan pemerintah dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan telekomunikasi untuk melindungi konsumen akibat pengguna jasa Penyelenggara telekomunikasi ?
3. Bagaimanakah penyelesaian hukum yang dapat dilakukan apabila terjadi permasalahan akibat penggunaan jasa Penyelenggara telekomunikasi ?

1.3 Tujuan Penulisan

Skripsi ini mempunyai 2 (dua) macam tujuan yang hendak dicapai, yaitu:

1.3.1 Tujuan Umum

- a. Untuk melengkapi dan memenuhi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis guna meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

- b. Sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan ilmu dan pengetahuan hukum yang diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi dalam masyarakat.
- c. Untuk menambah pengalaman dan memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi kalangan umum, bagi para mahasiswa fakultas hukum dan almamater.

1.3.2 Tujuan Khusus

Selanjutnya, tujuan khusus yang hendak dicapai dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian yang ditimbulkan akibat jasa penyelenggara telekomunikasi.
2. Untuk mengetahui dan memahami peranan pemerintah dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan telekomunikasi untuk melindungi konsumen akibat pengguna jasa Penyelenggara telekomunikasi.
3. Untuk mengetahui dan penyelesaian hukum yang dapat dilakukan apabila terjadi permasalahan akibat penggunaan jasa Penyelenggara telekomunikasi.

1.4 Metode Penelitian

Metodologi merupakan cara kerja bagaimana menemukan atau memperoleh atau menjalankan suatu kegiatan untuk memperoleh hasil yang kongkrit. Penggunaan metode penelitian hukum dalam penulisan skripsi ini dapat digunakan untuk menggali, mengolah, dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga mendapatkan kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu hukum yang dihadapi. Metode yang tepat diharapkan dapat memberikan alur pemikiran secara berurutan dalam usaha mencapai pengkajian. Adapun metode yang digunakan sebagai berikut :

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah Yuridis Normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti Undang-Undang, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.⁵

1.4.2 Pendekatan Masalah

Pada suatu penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan yang dengan pendekatan tersebut, penulis mendapat informasi dari berbagai aspek mengenai isu hukum yang diangkat dalam permasalahan untuk kemudian dicari jawabannya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, digunakan pendekatan yang meliputi 2 (dua) macam pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual :

1. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi⁶

2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) yaitu suatu metode pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu hukum.⁷

⁵ Peter Mahmud Marzuki, 2013, Penelitian Hukum, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, hlm.194

⁶ *Ibid*, hlm.93

⁷ *Ibid*, hlm.138

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya, meliputi bahan hukum primer dan sekunder :

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat otoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. Bahan hukum primer dalam penyusunan skripsi ini, yaitu :

1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata (BW) ;
2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah buku-buku teks, yang memuat tulisan-tulisan kritik para ahli dan para akademisi terhadap berbagai produk hukum perundang-undangan dan putusan pengadilan, dan lain sebagainya

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Sebagai penunjang dari sumber hukum primer dan sekunder, sumber bahan non hukum dapat berupa, internet, sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penulisan skripsi.

1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat

para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif.

Langkah-langkah selanjutnya yang dipergunakan dalam melakukan suatu penelitian hukum, yaitu :

- a) Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan ;
- b) Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non-hukum ;
- c) Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan
- d) Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum
- e) Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.⁸

Langkah-langkah ini sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat preskriptif dan terapan. Sebagai ilmu yang bersifat preskripsi, ilmu hukum mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum dan norma-norma hukum. Sebagai ilmu terapan, ilmu hukum menerapkan standar prosedur, ketentuan-ketentuan, rambu-rambu dalam melaksanakan aturan hukum. Oleh karena itu, langkah-langkah tersebut dapat diterapkan baik terhadap penelitian untuk kebutuhan praktis maupun yang untuk kajian akademis.

⁸ *Ibid*, hlm.171

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Dalam kamus besar bahasa Indonesia perlindungan berasal dari kata lindungi yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan dan membentengi.⁹ Hukum adalah peraturan yang memaksa, akan tetapi tidak untuk memaksakan sesuatu pada seseorang melainkan untuk melindungi kepentingan-kepentingan manusia. Hal ini disebabkan karena kepentingan itu kerap kali diancam atau dilanggar oleh pihak tertentu sehingga hukum perlu mengamankannya dan bila perlu memaksa.

Menurut R. Soeroso, “Hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melanggar serta mempunyai sifat memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi yang melanggarnya”. Perlindungan hukum merupakan sarana untuk mewujudkan dan mempertahankan keadilan yang menjadi jiwa dan tujuan dari hukum.¹⁰

Pasal 28D ayat (1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”, artinya pengakuan hukum, jaminan hukum, perlindungan hukum, dan kepastian hukum yang diberikan kepada setiap warga Negara harus berdasarkan pada asas keadilan dan kesetaraan hukum.

Perlindungan hukum dikenal dengan dua bentuk, yaitu perlindungan yang bersifat preventif dan perlindungan yang bersifat represif. perlindungan hukum preventif, yakni bentuk perlindungan

⁹ <http://www.seputarpengertian.blogspot.co.id/01/seputar-pengertian-perlindungan-hukum.html>, diakses tanggal 18 Mei 2015

¹⁰ R Soeroso, 2002, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, hlm 24

hukum dimana diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitive, dan kedua: perlindungan hukum represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.¹¹

Berdasarkan pengertian dan definisi hukum itu sendiri sangatlah luas. Terdapat banyak pendapat yang diutarakan oleh para ahli hukum terkait dengan pengertian hukum itu sendiri. Menurut R. Soeroso, “hukum adalah himpunan petunjuk-petunjuk hidup tata tertib suatu masyarakat dan seharusnya ditaati oleh anggota masyarakat yang bersangkutan”.¹²

Menurut Barda Nawawi Arief “Perlindungan hukum adalah terpenuhinya hak-hak dan kewajiban seseorang, baik itu kepada individu maupun kelompok. Hal tersebut merupakan bagian dari perlindungan kepada masyarakat sebagai konsekwensi logis dari teori kontrak sosial dan teori solidaritas sosial.¹³

Definisi tentang hukum adalah himpunan peraturan-peraturan yang berisi perintah-perintah dan larangan-larangan yang mengatur tata tertib masyarakat dan karenanya masyarakat harus menaatinya. Dengan adanya hukum diharapkan tercipta suatu kondisi masyarakat yang aman dan tertib sebagai satu kesatuan dalam negara.

2.1.2 Unsur-Unsur Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah melindungi masyarakat dari ancaman bahaya yang datang dari sesama manusia, baik yang mengatas namakan pribadi maupun kelompok atau lembaga. Seseorang berhak mendapatkan perlindungan dan melindungi orang lain. Perlindungan hukum tercermin dari berjalannya hukum, proses hukum dan akibat dilaksanakannya atau ditegakkannya hukum

¹¹ Philipus M. Hadjon. 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Inndonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu. hlm. 2.

¹² R. Soeroso. 2002, *Op. Cit.* hlm. 35.

¹³ Barda Nawawi Arief, 2001, *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm. 54

tersebut. Jika dilihat dari pengertian dan pemahaman terhadap perlindungan hukum diatas maka dapat diketahui unsur-unsur perlindungan hukum yaitu :

1. Adanya perlindungan dari pemerintah kepada warganya;
2. Jaminan kepastian hukum “dalam undang-undang dasar 1945 pasal 28 D menyebutkan bahwa ”setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta pengakuan yang sama didepan hukum.”
3. Berkaitan dengan hak-hak kewarganegaraan;
4. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggar¹⁴
5. Asas kesamaan hukum (*rechtsgleichheit*) yaitu hukum dituntut sesuai dengan cita-cita keadilan dalam masyarakat,
6. Tujuan dari hukum itu adalah untuk menciptakan dan mempertahankan ketertiban dan keadilan dalam masyarakat,
7. Tidak adanya kesewenang-wenangan pihak yang mempunyai kekuasaan atau kesewenangan atas hukum tersebut.¹⁵

Berdasarkan unsur-unsur yang terdapat di atas, maka dapat dilihat adanya suatu perlindungan hukum. Apabila unsur-unsur tersebut tidak tercermin maka dapat dipertanyakan akan terwujudnya perlindungan hukum dan kepastian dari hukum itu, juga tujuan hukum itu sendiri.

2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum

Pada dasarnya setiap warga negara sama kedudukannya dalam hukum. Setiap warga negara berhak mendapatkan perlindungan hukum tanpa terkecuali. Perlindungan hukum harus sejalan dengan tujuan hukum secara umum, yaitu untuk menegakkan keadilan, sehingga ketertiban dan ketentraman masyarakat dapat diwujudkan. Hukum ditempatkan sebagai institusi sosial yang memiliki fungsi vital dalam kehidupan sosial.

¹⁴ <http://www.slideshare.net/Lisastwt/hakikat-pentingnya-perlindungan-dan-penegakkan-hukum>

¹⁵ Sri Soemantri. 2002. *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*. Bandung: Alumni, hlm. 15.

Dalam kehidupan bermasyarakat, terdapat aneka macam hubungan antara anggota masyarakat, yakni hubungan yang ditimbulkan oleh kepentingan-kepentingan anggota masyarakat itu. Keanekaragaman hubungan tersebut membuat para anggota masyarakat memerlukan aturan-aturan yang dapat menjamin keseimbangan agar dalam hubungan-hubungan itu tidak terjadi kekacauan dalam masyarakat.¹⁶ Hukum sebagai norma merupakan petunjuk untuk kehidupan. Manusia dalam masyarakat, hukum menunjukkan mana yang baik dan mana yang tidak. Hukum juga memberikan petunjuk apa yang harus diperbuat dan mana yang tidak boleh, sehingga segala sesuatu dapat berjalan tertib dan teratur. Kesemuanya ini dimungkinkan karena hukum mempunyai sifat dan watak mengatur tingkah laku manusia serta mempunyai ciri memerintah dan melarang. Begitu pula hukum dapat memaksa agar hukum itu ditaati anggota masyarakat.¹⁷ Peraturan-peraturan hukum yang bersifat mengatur dalam perhubungan anggota masyarakat untuk patuh mentaatinya, menyebabkan terdapatnya keseimbangan dalam tiap perhubungan dalam masyarakat.

Dalam hubungannya manusia yang satu dengan yang lain tak boleh bertentangan dengan ketentuan-ketentuan dalam peraturan hukum yang ada dan berlaku dalam masyarakat. Begitu pula peraturan-peraturan hukum yang ada harus sesuai dan tidak boleh bertentangan dengan asas-asas keadilan masyarakat agar peraturan-peraturan hukum itu dapat berlangsung terus dan diterima oleh seluruh anggota masyarakat.¹⁸ Menurut Subekti “hukum tidak hanya mencari keseimbangan antara berbagai kepentingan yang bertentangan satu sama lain, akan tetapi juga untuk mendapat keseimbangan antara tuntutan keadilan tersebut dengan “ketertiban” atau “kepastian hukum”. Dengan demikian, hukum itu bertujuan menjamin adanya kepastian hukum dalam masyarakat dan hukum itu harus pula bersandikan pada keadilan, yaitu asas-asas keadilan dari masyarakat itu.¹⁹ Dalam masyarakat terdapat beraneka warna hukum, kebiasaan, peraturan

¹⁶ Alfi Fahmi Adicahya. 2001. *Mengenal Hukum di Indonesia*. Jakarta : Bina Pustaka Utama Press. hlm. 40

¹⁷ *Ibid.* hlm. 54

¹⁸ Philipus M. Hadjon. *Op. Cit.* hlm 40

¹⁹ *Ibid.* hlm 40

agama, tradisi, peraturan, perkumpulan yang kesemuanya itu dalam beberapa hal membatasi tindak tanduk manusia dan mengatasi hasrat hatinya yang sejati. Keinginan-keinginan dan cita-citanya sampai tingkat tertentu disesuaikan dengan jaring-jaring pengawasan yang kompleks ini.

2.2 Perlindungan Hukum Konsumen

2.2.1 Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen

A.Z. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.²⁰

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen adalah upaya yang terorganisir yang di dalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen adalah untuk menyeimbangkan antara produsen dengan konsumen atas suatu barang dan atau jasa yang harus diserahkan produsen berdasarkan perjanjian baik dalam transaksi perdagangan atau transaksi yang lain. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak

²⁰ AZ. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media., hlm. 13

konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.²¹

2.2.2 Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen

Pada dasarnya setiap warga negara sama kedudukannya dalam hukum. Setiap warga negara berhak mendapatkan perlindungan hukum tanpa terkecuali. Perlindungan hukum harus sejalan dengan tujuan hukum secara umum, yaitu untuk menegakkan keadilan, sehingga ketertiban dan ketentraman masyarakat dapat diwujudkan. Dengan demikian, hukum itu bertujuan menjamin adanya kepastian hukum dalam masyarakat dan hukum itu harus pula bersendikan pada keadilan, yaitu asas-asas keadilan dari masyarakat²²

Tujuan perlindungan konsumen dalam ketentuan pasal 3 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya sendiri
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses pemakaian barang dan jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung 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.
- f) Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi dan atau jasa, kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

²¹ Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen*, Jakarta, Visimedia, hlm. 14

²² *Ibid.* hlm 40

2.3 Hukum Perlindungan Konsumen

2.3.1 Pengertian Konsumen

Keberadaan perlindungan konsumen sangat penting ditegakkan karena posisi konsumen yang sangat lemah dalam perlindungan hukumnya. Dalam ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan 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.

Menurut Ika Meutiah, Konsumen umum (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk kebutuhan tertentu), konsumen antara (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memperdagangkannya, dengan tujuan komersial), dan konsumen akhir (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri atau rumah tangganya dengan tujuan tidak untuk memperdagangkan kembali). Konsumen dalam terminologi konsumen akhir inilah yang dilindungi dalam undang-undang perlindungan konsumen. Sedangkan konsumen antara adalah dipersamakan dengan pelaku usaha.²³

Menurut Az. Nasution, Konsumen adalah

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil); bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan

²³ Ika Meutiah, 2006, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Rajawali Grafindo Persada, hlm.12

diproduksinya (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.

- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/ atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/ atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).²⁴

Hal ini mengingat bahwa hukum pada dasarnya berfungsi untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan manusia, sehingga hukum harus dijunjung tinggi dalam rangka menciptakan tatanan masyarakat yang tertib dan damai. Sedangkan perlindungan hukum dapat diartikan sebagai terpenuhinya hak-hak dan kewajiban seseorang baik itu individu maupun kelompok. Perlindungan hukum harus sejalan dengan tujuan hukum secara umum, yaitu untuk menegakkan keadilan, sehingga ketertiban dan ketentraman masyarakat dapat diwujudkan. Perlindungan hukum tersebut harus diwujudkan dengan baik sebagai komitmen suatu negara hukum.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan upaya yang terorganisir yang di dalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Tujuan perlindungan hukum terhadap konsumen sebagaimana disebutkan dalam ketentuan Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya sendiri

²⁴ <http://pengertian-pengertian-info.blogspot.co.id/2016/02/pengertian-pelaku-usaha-dan-konsumen.html> diakses 11 Mei 2015

- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses pemakaian barang dan jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung 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.
- f) Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi dan atau jasa, kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²⁵

2.3.2 Pengertian Pelaku Usaha

Salah satu pihak pada transaksi ekonomi adalah para produsen atau pelaku usaha. Dengan semakin kritisnya masyarakat, terlihat kecenderungan mereka untuk menyelaraskan produk dengan keinginan konsumen. Mereka meninggalkan paradigma *product out*, yaitu memproduksi barang dan jasa sebanyak-banyaknya tanpa diimbangi *quality control* yang memadai. Ketentuan Pasal 1 angka 3 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan 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.

kini paradigmanya *market in*, yaitu menguji aspek keamanan dan perlindungan konsumen sebelum suatu produk dilepas ke pasar. Karena prosesnya lebih panjang dan biaya mungkin juga lebih besar, mau tidak mau

²⁵ Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

konsumen akan membayar lebih mahal. Komunitas pelaku usaha juga berubah dari paradigma *let be consumer beware* yaitu konsumenlah yang harus hati-hati sebelum mengonsumsi barang dan jasa, ke paradigma *let producer beware*, yaitu produsenlah yang harus berhati-hati sebelum melepas produk ke pasar.²⁶

Proses transaksi produsen-konsumen jika dahulu dilakukan tanpa adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen, maka kini hak-hak konsumen secara mengikat menjadi norma-norma hukum. Masyarakat konsumen mempunyai dasar hukum untuk menuntut hak-haknya. Ini membuat produsen lebih berhati-hati.

Faktor utama penyebab lemahnya kondisi dan kedudukan konsumen di Indonesia adalah tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen akan hak dan kewajibannya. Kelemahan ini terjadi karena pendidikan untuk meningkatkan kesadaran konsumen masih dirasa sangat kurang menyentuh masyarakat konsumen secara luas. Kepastian hukum yang dijamin dalam perlindungan konsumen ini adalah segala proses pemenuhan kebutuhan konsumen. Dalam hal ini pemberdayaan konsumen untuk memiliki kesadaran, kemampuan, dan kemandirian melindungi diri sendiri dari berbagai eksekusi negatif pemakaian, penggunaan, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya. Pemberdayaan konsumen juga ditujukan agar konsumen memiliki daya tawar yang seimbang dengan pelaku usaha.

2.3.3 Hak dan Kewajiban Konsumen

Manusia dalam hidupnya sebagai makhluk sosial senantiasa dihadapkan pada hak dan kewajiban, karena ia selalu berinteraksi dengan orang lain dan ia juga wajib pula menghormati hak dan kewajiban manusia yang lainnya. Demikian halnya dalam hubungan antara produsen atau pelaku usaha dengan konsumen dalam suatu perlindungan hukum terhadap konsumen. Dunia usaha yang penuh dengan persaingan telah mendorong para pelaku usaha untuk terus

²⁶ Indah Sukmaningsih, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm.36

meningkatkan usahanya baik dalam hal peningkatan pendapatan perusahaan maupun dalam hal peningkatan pelayanan terhadap konsumennya. Peningkatan pelayanan kepada konsumen bertujuan agar barang yang diproduksi perusahaan dapat diminati oleh konsumen.

Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha. Kehadiran Undang Undang Perlindungan Konsumen tersebut diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan senantiasa meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Menurut Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum perlindungan konsumen saat ini cukup mendapatkan perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing mempunyai hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.²⁷

Membicarakan hak dan kewajiban, maka akan kembali pada hakikat undang-undang dalam hal ini ketentuan Hukum Perdata rumusannya menyangkut hukum perjanjian. Pengertian perjanjian menurut Subekti : Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Adapun istilah perjanjian di dalam ketentuan KUH Perdata digunakan istilah persetujuan yaitu dalam Pasal 1313 yang menyatakan : “Suatu persetujuan adalah suatu

²⁷ Celina Tri Siwi K., 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm.15

perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Lebih jauh dijelaskan, agar supaya perjanjian itu mempunyai akibat hukum, maka didalamnya harus memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yang berisi ketentuan sebagai berikut : (1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya ; (2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan ; (3) Suatu hal tertentu dan (4) Suatu sebab yang halal. Dua syarat yang pertama dinamakan syarat subjektif, karena mengenai orang-orangnya atau subjek yang mengadakan perjanjian, jika dari kedua syarat tersebut tidak terpenuhi, maka akibat hukum yang timbul adalah dapat dibatalkannya perjanjian itu. Sedangkan dua syarat yang terakhir adalah syarat objektif karena mengenai perjanjian atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan, jika dari kedua syarat yang terakhir ini tidak terpenuhi, maka berakibat batal demi hukum.

Isi dari perjanjian ini adalah lahirnya perikatan diantara kedua pihak yang mengadakan perjanjian. Suatu perjanjian harus dianggap lahir pada waktu tercapainya suatu kesepakatan antara kedua belah pihak. Orang yang hendak membuat perjanjian harus menyatakan kehendaknya dan kesediaannya untuk mengikatkan dirinya. Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menetapkan bahwa segala perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang untuk mereka yang membuatnya. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sangat sering terjadi hanya sebatas kesepakatan lisan mengenai harga dan barang dan atau jasa, tanpa diikuti atau ditindaklanjuti dengan suatu bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan. Untuk memberikan jaminan kepastian hukum dan kejelasan akan hak-hak dan kewajiban para pihak, Undang-undang perlindungan Konsumen telah memberikan peraturan mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Hak dasar konsumen ada 4 (empat), yaitu :

- a) Hak untuk mendapatkan keamanan
- b) Hak untuk mendapatkan informasi
- c) Hak untuk memilih

d) Hak untuk didengar.²⁸

Empat hak dasar tersebut diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak seperti mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Tujuan perlindungan hukum kepada konsumen pada hakikatnya adalah memberikan perlindungan atas hak-hak konsumen terhadap barang dan atau jasa. Hak konsumen menurut Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa
- b) Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- g) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h) Hak untuk mendapatkan informasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

²⁸<http://www.slideshare.net/Lisastwt/hakikat-pentingnya-perlindungan-dan-penegakkan-hukum> 18 Mei 2015

Kewajiban konsumen dijelaskan dalam ketentuan Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa :

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan ;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati ;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.

Jika disimak dengan baik, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang ditargetkan untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri pelaku usaha. Hak dan kewajiban konsumen merupakan dasar patokan untuk saling melengkapi dan mengembangkan suatu produk atau jasa yang saling terkait diantara kedua belah pihak. Konsumen harus melakukan kewajiban-kewajibannya sebagai konsumen hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan kedua belah pihak.

2.3.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Selain konsumen, yang terkait dengan konsumen adalah pelaku usaha. Menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau 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.

Pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya akan menghasilkan suatu produk yang berguna bagi konsumen, yaitu berupa barang dan/atau jasa. Berdasarkan Pasal 1 angka (4) Undang-undang Perlindungan Konsumen, Barang

adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat dipergunakan, atau dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Dalam Pasal 1 angka (5) Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa : Jasa merupakan setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.²⁹ Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan berusaha atas hak-hak yang diberikan konsumen, kepada para pelaku usaha dalam Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diberikan hak untuk :

- a) Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- b) Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c) Melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d) Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Konsekwensi dari hak konsumen yang telah disebutkan, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban dalam Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut :

- a) Beritikad baik
- b) Menjamin mutu dalam melakukan kegiatan usahanya

²⁹ AZ. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, hlm.18

- c) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- d) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku
- e) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu, serta memberikan jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau diperdagangkan.
- f) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- g) Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.³⁰

Berdasarkan uraian di atas, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang ditargetkan untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri pelaku usaha. Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun yang mengandung perlindungan bukan sekedar aspek fisik, melainkan hak yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Disamping dibebani beberapa kewajiban, pelaku usaha dalam melakukan usahanya dibatasi dengan berbagai larangan. Perbuatan yang dilarang bagi para pelaku usaha diatur dalam Bab IV Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

³⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Tentang Perlindungan Konsumen yang terdiri dari 10 Pasal, dimulai dari Pasal 8 sampai dengan Pasal 17. Ketentuan tersebut merupakan satu–satunya ketentuan yang bersifat *general* bagi kegiatan usaha dari para pelaku usaha. Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam ketentuan Pasal 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut dapat dibagi dalam dua larangan pokok yaitu :³¹

- 1) Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat atau standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen;
- 2) Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar dan tidak akurat yang menyesatkan konsumen.

2.4 Kerugian

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud Kerugian adalah kondisi di mana seseorang tidak mendapatkan keuntungan dari apa yang telah mereka keluarkan (*modal*). Kerugian dalam ketentuan KUH Perdata dapat bersumber dari Wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1238 *Juncto* Pasal 1243 dan Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365.

2.4.1 Kerugian Karena Wanprestasi

Perjanjian diawali dengan adanya janji. Apabila dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban (debitur) tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan lalai (wanprestasi) dan atas dasar itu ia dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi. Sementara tanggung jawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum didasarkan pada adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban, yang bersumber pada hukum. Yang dimaksud dengan wanprestasi adalah apabila seorang debitur tidak melakukan prestasi sama sekali atau melakukan prestasi yang keliru atau

³¹ Gunawan Widjaja Dani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, hlm.39

terlambat melakukan prestasi, maka dalam hal-hal yang demikian itulah yang disebut seorang debitur melakukan wanprestasi. Berdasarkan batasan-batasan ini dapat diambil bentuk-bentuk wanprestasi yaitu :

- a) Tidak melakukan prestasi sama sekali ;
- b) Melakukan prestasi yang keliru ; dan
- c) Terlambat melakukan prestasi.

Wanprestasi atau cedera janji itu ada kalau seorang debitur itu tidak dapat membuktikan bahwa tidak dapatnya ia melakukan prestasi adalah di luar kesalahannya atau dengan kata lain debitur tidak dapat membuktikan adanya *overmacht*, jadi dalam hal ini debitur jelas tidak bersalah. Sejak kapanakah debitur itu telah wanprestasi. Dalam praktek dianggap bahwa wanprestasi itu tidak secara otomatis, kecuali kalau memang sudah disepakati oleh para pihak bahwa wanprestasi itu ada sejak tanggal yang disebutkan dalam perjanjian dilewatkan.

Tentang penentuan tanggal timbulnya wanprestasi kebanyakan para ahli hukum berpendapat bahwa kreditur harus memperhitungkan waktu yang layak diberikan kepada debitur untuk dapat melaksanakan prestasi tersebut. Apa ukuran dari waktu yang layak ini, tidak ada jawaban yang memuaskan terhadap masalah ini, sehingga harus diteliti dengan baik. Selanjutnya perlu dipertimbangkan pula mengenai itikad baik dari kedua belah pihak baik debitur maupun kreditur.

Pada dasarnya wanprestasi dapat terjadi karena 2 (dua) hal sebagai berikut :

- 1) Kesengajaan, maksudnya perbuatan itu memang diketahui atau dikehendaki oleh debitur ;
- 2) Kelalaian, maksudnya si debitur tidak mengetahui adanya kemungkinan bahwa akibat itu akan terjadi.

Berdasarkan kedua hal tersebut menimbulkan akibat yang berbeda karena dengan adanya kesengajaan si debitur, maka si debitur harus lebih banyak mengganti kerugian daripada dalam hal adanya kelalaian. Selain itu, untuk menentukan apakah seorang debitur bersalah melakukan wanprestasi, perlu juga ditentukan dalam keadaan bagaimana debitur dikatakan sengaja atau

lalai tidak memenuhi prestasinya. Selanjutnya Subekti membagi wanprestasi dalam 4 (empat) bentuk, yaitu :

- 1) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan ;
- 2) Melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana dijanjikan ;
- 3) Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat
- 4) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.³²

Sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Wirjono Prodjodikoro, menyebutkan bahwasanya wanprestasi ada 3 (tiga), yaitu :

- a) Pihak yang berwajib sama sekali tidak melaksanakan janjinya ;
- b) Pihak yang berwajib terlambat melaksanakan kewajibannya ;
- c) Melaksanakan tetapi tidak secara semestinya atau tidak sebaik-baiknya.

Mengenai wanprestasi tersebut membawa akibat yang berat bagi kreditur, maka wanprestasi tidak terjadi dengan sendirinya, sehingga untuk itu dibedakan antara perutangan dengan ketentuan waktu dan perutangan tidak dengan ketentuan waktu. Perutangan dengan ketentuan waktu, wanprestasi terjadi apabila batas waktu yang ditetapkan dalam perjanjian lampau tanpa adanya prestasi, tetapi batas waktu inipun tidak mudah karena dalam praktek sering ada kelonggaran.³³ Suatu peraturan yang tidak dengan ketentuan waktu biasanya digunakan kepantasan, tetapi azas ini juga tidak memuaskan karena ukuran kepantasan tidak sama bagi setiap orang. Kemudian dipergunakan suatu upaya hukum yang disebut *in gebreke stelling* untuk menentukan kapanakah saat mulainya wanprestasi. Wanprestasi membawa akibat yang merugikan bagi debitur, karena pada saat tersebut debitur berkewajiban untuk mengganti kerugian yang timbul sebagai akibat daripada ingkar janji tersebut. Dalam hal debitur melakukan wanprestasi, kreditur dapat menuntut beberapa hal :

- a) Pemenuhan perikatan
- b) Pemenuhan perikatan dengan ganti rugi
- c) Ganti rugi

³² Subekti, 1981, *Hukum Perjanjian*, Bandung, Alumni, hlm.63

³³ Wirjono Prodjodikoro, *Pokok Pokok Hukum Perdata*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1989, hlm.9

- d) Pembatalan persetujuan timbal balik
- e) Pembatalan dengan ganti rugi

Ganti rugi ini dapat merupakan pengganti dari prestasi pokok, akan tetapi dapat juga sebagai tambahan disamping prestasi pokoknya. Dalam hal pertama ganti rugi terjadi, karena debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali, sedangkan yang terakhir karena debitur terlambat memenuhi prestasinya. Adakalanya seseorang dapat menuntut ganti rugi untuk kerugian yang diderita orang lain, yaitu dalam hal kerugian tersebut sebenarnya merupakan kerugiannya juga. Pasal 1246-1248 KUHPerdara mengatur sampai sejauh manakah debitur berkewajiban untuk membayar ganti rugi. Untuk ganti rugi Undang Undang dalam pasal-pasal tersebut menggunakan istilah biaya, kerugian dan bunga.

2.4.2 Kerugian Karena Perbuatan Melawan Hukum

Dinamakan perbuatan melawan hukum apabila perbuatan itu bertentangan dengan hukum pada umumnya. Hukum bukan saja berupa ketentuan-ketentuan undang-undang, tetapi juga aturan-aturan hukum tidak tertulis, yang harus ditaati dalam hidup bermasyarakat. Kerugian yang ditimbulkan itu harus disebabkan karena perbuatan yang melawan hukum itu antara lain kerugian-kerugian dan perbuatan itu harus ada hubungannya yang langsung; kerugian itu disebabkan karena kesalahan pembuat. Kesalahan adalah apabila pada pelaku ada kesengajaan atau kealpaan (kelalaian). Perbuatan melawan hukum tidak hanya terdiri atas satu perbuatan, tetapi juga dalam tidak berbuat sesuatu. Dalam KUH Perdata ditentukan pula bahwa setiap orang tidak saja bertanggungjawab terhadap kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga terhadap kerugian yang ditimbulkan karena perbuatan orang-orang yang ditanggungnya, atau karena barang-barang yang berada dibawah pengawasannya.

Perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) diatur dalam ketentuan Pasal 1365 sampai dengan Pasal 1380 KUHPerdara. Substansi dari perbuatan melawan hukum adalah sebagai berikut :

- a) Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku, atau
- b) Melanggar hak subyektif orang lain, atau
- c) Melanggar kaidah tata susila, atau
- d) Bertentangan dengan azas “kepatutan”, ketelitian serta sikap hati-hati dalam pergaulan hidup masyarakat

Dengan turut memperhatikan dasar pertimbangan tersebut di atas, unsur-unsur yang terdapat dalam muatan Pasal 1365 itu sendiri yang merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam halnya perbuatan melawan hukum, yaitu :

- a) Adanya tindakan yang melawan hukum;
- b) Ada kesalahan pada pihak yang melakukan; dan
- c) Ada kerugian yang diderita.

Tiap perbuatan melanggar hukum yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan pembuat yang bersalah untuk mengganti kerugian (Pasal 1365 KUHPerduta). Secara prinsip, pelaku Perbuatan Melawan Hukum telah melakukan perbuatan yang mengakibatkan yang bersangkutan wajib mengganti kerugian (moril dan materil) terhadap pihak-pihak yang telah dirugikan (saudara serta pembeli) sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Perbuatan melawan hukum tidak saja melanggar undang-undang tetapi juga kaidah kesusilaan dan kepatutan. Perbuatan melawan hukum harus dilihat dan diartikan sebagai berbuat atau tidak berbuat yang bertentangan dengan :

- a) hak subjektif orang lain ;
- b) kewajiban hukum pelaku ;
- c) kaidah kesusilaan ;
- d) kepatutan dalam masyarakat.³⁴

2.5 Penyelenggara Telekomunikasi

2.5.1 Pengertian Penyelenggara Telekomunikasi

Telekomunikasi merupakan suatu bidang yang menguasai hajat hidup orang banyak sehingga pengaturannya perlu dilakukan secara khusus

³⁴ Setiawan, *Empat Kriteria Perbuatan Melawan Hukum dan Perkembangannya Dalam Yurisprudensi*, Varia Peradilan No.16 Tahun II (Januari 1987) hlm.176

agar sesuai dengan Prinsip Ekonomi Indonesia yang terdapat dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945). Menurut Undang-undang nomor 36 tahun 1999 Pasal 1 ayat (1) Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman, 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. Penyelenggaraan telekomunikasi juga mempunyai arti strategis dalam upaya memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa, memperlancar kegiatan pemerintahan, mendukung terciptanya tujuan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta meningkatkan hubungan antar bangsa. Sejak tahun 1961, industri telekomunikasi di Indonesia telah mengalami kemajuan berarti dengan dimilikinya industri ini secara tunggal oleh perusahaan Negara.³⁵

Menurut Undang-undang nomor 36 tahun 1999 Pasal 1 ayat (8) Penyelenggara telekomunikasi adalah perseorangan, koperasi, badan usaha milik daerah, badan usaha milik negara, badan usaha swasta, instansi pemerintah, dan instansi pertahanan keamanan negara. Dan dalam Pasal ayat (1) Penyelenggaraan telekomunikasi meliputi :

- a. penyelenggaraan jaringan telekomunikasi;
- b. penyelenggaraan jasa telekomunikasi;
- c. penyelenggaraan telekomunikasi khusus.³⁶

Asas dan tujuan telekomunikasi berdasarkan Undang-undang nomor 36 tahun 1999 adalah

1. Pasal 2, Telekomunikasi diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, adil dan merata, kepastian hukum, keamanan, kemitraan, etika, dan kepercayaan pada diri sendiri.

³⁵ <https://yulandari.wordpress.com/2013/05/09/uu-no-36-tentang-undang-undang-telekomunikasi-makalah/> diakses 11 oktober 2015 jam 12.17

³⁶ Undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi

2. Pasal 3, Telekomunikasi diselenggarakan dengan tujuan untuk mendukung persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintahan, serta meningkatkan hubungan antar bangsa.

Tujuan penyelenggaraan telekomunikasi yang demikian dapat dicapai antara lain melalui meningkatkan kinerja penyelenggara telekomunikasi, mempersiapkan sector telekomunikasi memasuki persaingan usaha yang sehat dan profesional dengan regulasi yang transparan, serta membuka lebih banyak kesempatan berusaha bagi pengusaha kecil dan menengah.

2.5.2 Perkembangan Penyelenggara Telekomunikasi

Di Indonesia kurang lebih saat ini ada 7 buah perusahaan telekomunikasi yang bergerak dalam bidang jasa operator penyedia jaringan selular. Ke 7 operator selular ini terbagi dalam jaringan GSM dan CDMA.

Pengertian jaringan GSM adalah: *Global System for Mobile Communication (GSM)* mulanya singkatan dari *Groupe Spécial Mobile* adalah sebuah teknologi komunikasi selular yang bersifat digital. Teknologi GSM banyak diterapkan pada komunikasi bergerak, khususnya telepon genggam.

Teknologi ini memanfaatkan gelombang mikro dan pengiriman sinyal yang dibagi berdasarkan waktu, sehingga sinyal informasi yang dikirim akan sampai pada tujuan. GSM dijadikan standar global untuk komunikasi selular sekaligus sebagai teknologi selular yang paling banyak digunakan orang di seluruh dunia.

Sedangkan pengertian jaringan CDMA adalah: *Code division multiple access (CDMA)* adalah sebuah bentuk pemultipleksan (bukan sebuah skema pemodulasian) dan sebuah metode akses secara bersama

yang membagi kanal tidak berdasarkan waktu (seperti pada TDMA) atau frekuensi (seperti pada FDMA), namun dengan cara mengkodekan data dengan sebuah kode khusus yang diasosiasikan dengan tiap kanal yang ada dan menggunakan sifat-sifat interferensi konstruktif dari kode-kode khusus itu untuk melakukan pemultipleksan.

Ke 7 buah operator penyedia jaringan selular ini bersaing untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya dan akhirnya memang hampir lebih dari 50 % penduduk Indonesia memiliki telepon genggam. Murahnya harga telepon genggam yaitu berkisar dari harga 100 ribu rupiah sampai dengan jutaan serta perang tarif antar operator yang bersaing dengan cara memasang tarif pulsa semurah mungkin membuat masyarakat berlomba-lomba memiliki telepon genggam. Adanya tarif murah ini memang menguntungkan para pelanggan pemakai telepon selular. Apalagi dengan maraknya dunia internet yang menyebabkan semua orang berhubungan satu sama lain dengan menggunakan media internet. Apalagi sejak semua orang menggemari situs pertemanan yang lebih disebut sebagai situs media sosial. Contoh dari situs media sosial yang terkenal adalah facebook dan twitter.

Media internet banyak dijadikan media untuk melakukan bisnis. Banyak bisnis-bisnis baru yang bermunculan dari internet. Istilah yang terkenal dari bisnis yang ada di Internet ini dikenal dengan istilah jualan online. Banyak usaha yang tidak mempunyai toko. Mereka mendirikan toko virtual di internet. Dan memang banyak bermunculan pengusaha-pengusaha muda yang berhasil dengan memanfaatkan blog-blog gratisan dan situs media sosial untuk berjualan berbagai macam barang. Memang dengan hanya memiliki toko online banyak biaya yang bisa dipangkas, Mulai dari tidak usah menyewa kios, biaya listrik, gaji karyawan dan lain sebagainya. Hal ini tentunya sangat menguntungkan bagi sang pengusaha.

Dengan hanya bermodalkan sebuah telepon genggam dan satu buah komputer yang terhubung dengan jaringan internet, seseorang sudah bisa membuka sebuah usaha jual beli makanan, pakaian, buku, dan lain sebagainya. Bahkan sekarang sudah banyak muncul sekolah online, universitas online dan kursus-kursus online, di mana seseorang yang ingin menjadi peserta kursus atau menjadi mahasiswa misalnya, tidak perlu keluar rumah untuk belajar dan mendapatkan ilmu. Dengan bermodalkan satu buah komputer yang terhubung dengan jaringan internet, sang peserta kursus atau mahasiswa sudah bisa ikut kuliah online. Hal ini tentunya membawa dampak yang sangat positif bagi kemajuan pendidikan di Indonesia.

Tentunya diharapkan persaingan yang ada diantara para perusahaan penyedia jasa jaringan seluler tersebut adalah persaingan yang sehat sehingga timbulah kemajuan yang positif pada kemajuan dunia telekomunikasi. Sehingga jika bisnis tersebut sehat, maka yang diuntungkan adalah para pengusaha itu sendiri.³⁷

2.5.3 Jasa Layanan Penyelenggara Telekomunikasi

Jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi. Jasa telekomunikasi di Indonesia diantaranya adalah jasa telepon tidak bergerak, jasa telepon seluler, jasa interkoneksi, jasa layanan pesan singkat, faksimili, jasa layanan internet seluler, dan *video call*. Jasa telekomunikasi merupakan bagian dari kegiatan penyelenggaraan telekomunikasi yang telah diatur oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dalam Undang-Undang Telekomunikasi nomor 36 tahun 1999.

³⁷ http://www.kompasiana.com/asriedavierani/industri-telekomunikasi-seluler-di-indonesia-pada-saat-ini-dan-bisnis-model-yang-tepat_552868676ea8349c1e8b45b6 diakses 11 oktober 2015 jam 12.21

Sebagaimana diatur oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Jasa Layanan Penyelenggara telekomunikasi meliputi:

1. Jasa Teleponi Dasar
2. Jasa Nilai Tambah Teleponi
 1. Panggilan Premium
 2. Kartu Panggilan
 3. Pusat Layanan Informasi (Call Centre)
3. Jasa Multimedia
 1. Jasa Akses Internet (Internet Service Provider)
 2. Jasa Interkoneksi Internet (Network Access Point)
 3. Jasa Internet Teleponi untuk Keperluan Publik
 4. Jasa Sistem Komunikasi Data
 5. Jasa Penyediaan Konten.³⁸

³⁸ <http://dittel.kominfo.go.id/dokumen/q-a/penyelenggaraan-jaringan-telekomunikasi/penyelenggaraan-jasa-telekomunikasi/> diakses 11 oktober 2015 jam 12.35

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan sebelumnya dalam kaitannya dengan pokok permasalahan yang ada, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum, dapat dilakukan secara preventif maupun represif untuk menegakkan peraturan hukum. Pemberian perlindungan konsumen kepada pengguna atau masyarakat luas wajib diberikan secara sungguh-sungguh dan tegas, tanpa melihat status masyarakat. Siapapun yang dirugikan wajib diberikan perlindungan, baik ganti rugi maupun sanksi-sanksi hukum lainnya. Pasal 15 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 mengatur mengenai perlindungan terhadap pengguna atau masyarakat luas, atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggaraan Telekomunikasi. Pemberian perlindungan ini dapat dilakukan oleh semua pihak seperti pemerintah, penyelenggara jasa telekomunikasi, Lsm, bahkan konsumen sendiri.
2. Peranan Pemerintah dalam Melakukan Pengawasan Pada Penyelenggaraan Telekomunikasi sangat lah penting apabila pemerintah tidak melakukannya dengan sungguh-sungguh dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen dapat menjadi objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya. Dengan diundang-undangkannya masalah perlindungan konsumen, dimungkinkan dilakukannya Pengawasan tersebut selain dilaksanakan atas penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan peraturan perundang-undangan, juga dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar dipasaran.

Konsumen yang merasa haknya dilanggar bisa mengadukan dan memproses perkaranya secara hukum di badan penyelesaian sengketa konsumen.

3. Sebelum berlakunya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, gugatan pelanggaran pelaku usaha terhadap hak-hak konsumen dapat diajukan oleh konsumen atau ahli warisnya kepada pengadilan negeri berdasarkan gugatan wan prestasi atau perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*). Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan sebagai : “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Konsumen telekomunikasi dapat menuntut ganti rugi apabila telah terjadinya kelalaian penyelenggara telekomunikasi/operator untuk memberikan layanan sesuai standar kualitas layanan (*quality of services*). Berdasarkan asas hukum yang berlaku dalam hukum perdata tersebut, terlihat secara jelas bahwa, untuk memperoleh keadilan, konsumen yang secara nyata dirugikanpun harus tetap menempuh proses dan prosedur yang sangat sulit. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 membagi penyelesaian konsumen menjadi 2 bagian yaitu:
 - c. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan:
 1. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri.
 2. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase.
 - d. Penyelesaian sengketa konsumen melalui litigasi.

4.2 Saran

Berdasarkan kepada permasalahan yang ada dan dikaitkan dengan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat saya berikan saran sebagai berikut :

1. Selama ini banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat tidak jelasnya perlindungan terhadap mereka, salah satunya disebabkan karena lemahnya

hukum dan perlindungan terhadap konsumen, selain itu juga pihak konsumen yang merasa dirugikan namun tidak pernah melapor kepada pihak yang terkait atau pihak yang berwenang terhadap kerugian yang telah dideritanya salah satunya terhadap masalah kerugian dalam penggunaan kartu operator seluler. Hendaknya konsumen diberi pembelajaran untuk berani melakukan penyelesaian litigasi maupun non litigasi dalam menyelesaikan masalah tersebut sebagai bentuk pembelajaran terhadap masalah hukum perlindungan konsumen.

2. Diperlukan landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan masyarakat atau konsumen dan harus secara sungguh-sungguh dan tegas untuk melakukan upaya perlindungan dan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya ini cukup penting untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi untuk mendapat keuntungan yang semaksimalnya. Pemberian perlindungan konsumen kepada pengguna atau masyarakat luas wajib diberikan secara sungguh-sungguh dan tegas, tanpa melihat status masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

- Alfi Fahmi Adicahya. 2001. *Mengenal Hukum di Indonesia*. Jakarta : Bina Pustaka Utama Press
- AZ. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media.
- Barda Nawawi Arief, 2001, *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Burhanuddin S, 2011, *hukum perlindungan konsumen dan sertifikasi halal*, Malang, uin-maliki press.
- Celina Tri Siwi K., 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika
- Gunawan Widjaja Dani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen*, Jakarta, Visimedia.
- Ika Meutiah, 2006, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Rajawali Grafindo Persada.
- Indah Sukmaningsih, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti
- Mohammad sadar, 2012, *Hukum Perlindungan konsumen indonesia*, Jakarta, Akademia
- Peter Mahmud Marzuki, 2013, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Philipus M. Hadjon. 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu.
- R. Soeroso, 2002, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika
- Setiawan, *Empat Kriteria Perbuatan Melawan Hukum dan Perkembangannya Dalam Yurisprudensi*, Varia Peradilan No.16 Tahun II (Januari 1987)
- Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, 1997, *Hukum Badan Pribadi*, Seksi Hukum Perdata, Yogyakarta

Sri Soemantri. 2002, *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*. Bandung: Alumni

Subekti, 1981, *Hukum Perjanjian*, Bandung, PT.Alumni

Susanti adi nugroho, 2002, proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya, Jakarta, kencana prenatal media group.

Wirjono Prodjodikoro, 1989, *Pokok Pokok Hukum Perdata*, Bandung, Citra Aditya Bakti,

Yusuf shofie, penyelesaian sengketa konsumen menurut undang-undang perlindungan konsumen teori dan praktik penegakan hukum, bandung, citra Aditya bakti,

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW)

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 23/M.Kominfo/10/2005 Tentang Registrasi Terhadap Pelanggan Jasa Telekomunikasi

C. Sumber Internet :

<https://m.tempo.co/read/news/2013/05/02/090477326/yiki-smartfren-diduga-langgar-uu-konsumen> diakses 8 juni 2016 jam 06.24

https://id.wikipedia.org/wiki/Jaringan_telekomunikasi diakses tanggal 4 Mei 2015

<http://www.indotelko.com/kanal?c=id&it=papan-klasemen-operator-seluler-indonesia-gsma> diakses tanggal 3 Mei 2015

<http://www.seputarpengertian.blogspot.co.id/01/seputar-pengertian-perlindungan-hukum.html>, diakses tanggal 18 Mei 2015

<http://pengertian-pengertian-info.blogspot.co.id/2016/02/pengertian-pelaku-usaha-dan-konsumen.html> diakses 11 Mei 2015

<https://yulandari.wordpress.com/2013/05/09/uu-no-36-tentang-undang-undang-telekomunikasi-makalah/> diakses 11 oktober 2015 jam 12.17

http://www.kompasiana.com/asriedavierani/industri-telekomunikasi-seluler-di-indonesia-pada-saat-ini-dan-bisnis-model-yang-tepat_552868676ea8349c1e8b45b6 diakses 11 oktober 2015 jam 12.21

<http://www.slideshare.net/Lisastwt/hakikat-pentingnya-perlindungan-dan-penegakkan-hukum>

<http://dittel.kominfo.go.id/dokumen/q-a/penyelenggaraan-jaringan-telekomunikasi/penyelenggaraan-jasa-telekomunikasi/> diakses 11 oktober 2015 jam 12.35

<http://statushukum.com/perlindungan-hukum.html> 12 November 2015 jam 14.30

<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/> 12 November 2015 jam 14.30

<https://mardyantongara.wordpress.com/2013/04/16/perlindungan-konsumen/> diakses 6 desember 2015 jam 05,07

<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/c1514/aturan-pengajuan-ganti-kerugian-dari-operator-telekomunikasi-> 6 desember 2015 jam 05.07

<http://amikamalia.blogspot.com/2015/11/perlindungan-konsumen-bidang.html> 6 desember 2015 jam 05.07