



SKRIPSI

**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penggunaan Paket Internet
Yellow Oleh Indosat Ooredoo Yang Mengakibatkan Pulsa Dan Paket Data
Hilang**

*Legal Protection for Consumers on the Use of Yellow Internet Packages by
Indosat Ooredoo Which Results in the Lost of Credit and Data Packages*

Oleh :

ASTIKA PRAPANCA NOVIACINDY

NIM. 150710101371

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2019

SKRIPSI

**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penggunaan Paket Internet
Yellow Oleh Indosat Ooredoo Yang Mengakibatkan Pulsa Dan Paket Data
Hilang**

*Legal Protection for Consumers on the Use of Yellow Internet Packages by
Indosat Ooredoo Which Results in the Lost of Credit and Data Packages*

Oleh :

ASTIKA PRAPANCA NOVIACINDY

NIM. 150710101371

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2019

MOTTO

*“Kita tidak akan pernah tau doa dan usaha mana yang akan dikabulkan oleh Allah SWT, maka teruslah berdoa dan berusaha.”**



* Lailiyatus Sa'adah, 2018, *Kita Tidak Pernah Tahu Doa yang Mana yang Akan Menembus Langit, Maka Teruslah Berdoa!*, <https://humairoh.com/kita-tidak-pernah-tahu-doa-yang-mana-yang-akan-menembus-langit-maka-teruslah-berdoa/>, Diakses pada tanggal 15 November 2018 Pukul 19.52 WIB.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Puji Syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Ayahanda Bonawan Dwiantoro dan Ibunda Suyati yang telah menjadi inspirasi bagi penulis dalam menjalani hidup, yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, semangat, do'a, restu, serta segala pengorbanan yang tidak bisa dijelaskan dan tidak bisa dinilai oleh apapun;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang Penulis banggakan; serta
3. Para guru TK Brotonegaran I Ponorogo, SD Ma'arif Ponorogo, SMP Negeri 2 Ponorogo, SMA Negeri 3 Ponorogo, serta Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, wawasan, dan telah mendidik serta membimbing Penulis dengan penuh kesabaran sehingga Penulis dapat menyelesaikan Pendidikan hingga saat ini dengan baik dan lancar.

**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penggunaan Paket Internet
Yellow Oleh Indosat Ooredoo Yang Mengakibatkan Pulsa Dan Paket Data
Hilang**

*Legal Protection for Consumers on the Use of Yellow Internet Packages by
Indosat Ooredoo Which Results in the Lost of Credit and Data Packages*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Hukum

ASTIKA PRAPANCA NOVIACINDY

NIM. 150710101371

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2019**

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 17 Januari 2019

Oleh:

Dosen Pembimbing Utama,

Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.

NIP. 196812302003122001

Dosen Pembimbing Anggota,

Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H.

NIP. 197905142003121002

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penggunaan Paket Internet
Yellow Oleh Indosat Ooredoo Yang Mengakibatkan Pulsa Dan Paket Data
Hilang.**

Oleh :

ASTIKA PRAPANCA NOVIACINDY

NIM. 150710101371

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.

Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H.

NIP. 196812302003122001

NIP. 197905142003121002

Mengesahkan :

Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Dekan

Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.

NIP. 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan panitia penguji:

Hari : Rabu

Tanggal : 16

Bulan : Januari

Tahun : 2019

Diterima Oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua

Sekretaris

Iswi Hariyani, S.H., M.H.

NIP. 196212161988022001

Nuzulia Kumala Sari, S.H., M.H.

NIP. 198406172008122003

Anggota Penguji,

Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.

NIP. 196812302003122001

.....

Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H.

NIP. 197905142003121002

.....

PERNYATAAN

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ASTIKA PRAPANCA NOVIACINDY

NIM : 150710101371

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penggunaan Paket Internet *Yellow* Oleh Indosat Ooredoo Yang Mengakibatkan Pulsa Dan Paket Data Hilang”** adalah benar-benar karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak lain serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 Januari 2019

Yang Menyatakan,

ASTIKA PRAPANCA NOVIACINDY

NIM. 150710101371

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi dengan judul : **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penggunaan Paket Internet Yellow Oleh Indosat Ooredoo Yang Mengakibatkan Pulsa Dan Paket Data Hilang”** ini dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat. Penulisan ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulisan ini dapat terselesaikan dengan adanya bantuan dari beberapa pihak. Maka sudah selayaknya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Utama (DPU), yang telah memberikan bimbingan, dukungan, ilmu, saran dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Anggota (DPA) yang telah memberikan bimbingan, dukungan, ilmu, saran dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Iswi Hariyani, S.H., M.H. selaku Ketua Penguji dan Sekertaris Bagian Hukum Perdata yang telah memberikan ilmu, dukungan, saran, dan motivasi untuk terus maju menuju yang lebih baik.
4. Ibu Nuzulia Kumala Sari, S.H., M.H. selaku Sekertaris Penguji yang telah memberikan ilmu, dukungan, saran, dan motivasi untuk terus maju menuju yang lebih baik.
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember.
6. Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember, Dr. Aries Harianto, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember.

7. Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember.
8. Ibu Sapti Prihatmini, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) di Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah banyak membantu saya dimulai dari awal perkuliahan sampai akhir.
9. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember yang selama ini sudah menyempatkan waktu dan berbagi ilmu dan pengetahuannya yang sangat bermanfaat dan membantu penulis mempunyai cara berfikir yang berbeda.
10. Ayahanda Bonawan Dwiantoro dan Ibunda Suyati yang tiada duanya memberikan semangat, dukungan, motivasi, do'a restu, cinta dan kasih sayang yang tidak ada hentinya bagi penulis dalam mencapai cita-cita, untuk meraih hidup yang lebih baik, dan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada kakak-kakak tercinta Anang Wisnu Wardana, Ayu Wanda Febrian, Agaby Marwa Hamison, Eva Rusdiana yang telah membantu dan memberikan semangat, motivasi, do'a, dan dukungan untuk meraih prestasi dan cita-cita.
12. UKM ALSA (Asian Law Students' Association) yang selama kurang dari 4 tahun ini menjadi keluarga di kampus dan menjadi tempat berproses menjadi yang lebih baik. May ALSA, Always be One!
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal kebajikannya mendapat imbalan dari Tuhan yang Maha Esa. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya.

Jember, 16 Januari 2019

Penulis

RINGKASAN

Indosat Ooredoo menawarkan promo paket internet *yellow* dengan harga yang relatif murah dengan kuota yang cukup banyak. Pelanggan Indosat Ooredoo bisa menikmati paket data dengan kuota internet 1GB hanya dengan harga Rp.1000,00 per hari. Indosat Ooredoo mempromosikan paket internet *yellow* dengan menyatakan bahwa pelanggan dapat terus menikmati internet dan tidak perlu khawatir pulsa akan habis karena kelebihan pemakaian kuota internet. Namun faktanya, setelah mendaftar paket internet *yellow* banyak pelanggan mengeluhkan bahwa pulsa dan paket data yang mereka miliki telah hilang. Hilangnya pulsa dan paket data tersebut telah menimbulkan kerugian bagi para pelanggan setia Indosat Ooredoo khususnya pelanggan setia yang berada di Pulau Jawa. Indosat Ooredoo selama ini juga tidak menginformasikan secara jelas, lengkap, dan juga transparan terkait dengan syarat dan ketentuan atas produk dan layanan yang disajikan sehingga para pelanggan mengalami kerugian. Hal ini bertentangan dengan Pasal 7 huruf a, b, f, dan g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 ayat (2) huruf c Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Pasal 15 ayat (2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Rumusan masalah yang akan dibahas : (1) Apa bentuk tanggung jawab dari Indosat Ooredoo terhadap konsumen akibat pulsa dan paket data hilang dalam penggunaan paket internet *yellow*? (2) Apa upaya yang dilakukan oleh konsumen apabila dirugikan akibat penggunaan paket internet *yellow* oleh Indosat Ooredoo yang mengakibatkan pulsa dan paket data hilang?

Metode penelitian dalam penulisan ini menggunakan tipe penelitian normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas, dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Pendekatan masalah menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dengan bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum. Analisa bahan hukum yang digunakan yaitu secara deduktif yaitu analisa yang dimulai dari hal yang bersifat umum dan menuju kepada hal yang bersifat khusus.

Tinjauan pustaka dari skripsi ini membahas yang pertama mengenai perlindungan hukum, pengertian perlindungan hukum, bentuk-bentuk perlindungan hukum. Yang kedua mengenai perlindungan konsumen, pengertian perlindungan konsumen, asas-asas perlindungan konsumen, tujuan perlindungan konsumen. Yang ketiga mengenai konsumen dan pelaku usaha, pengertian konsumen dan pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, larangan bagi pelaku usaha. Yang keempat mengenai pengertian paket internet *yellow*, pengertian paket internet *yellow*, syarat dan ketentuan pemakaian paket internet *yellow*. Dan yang terakhir mengenai pulsa dan paket data, pengertian pulsa dan paket data, sistem kerja pulsa dan paket data.

Hasil penelitian dari pembahasan dalam skripsi ini mencakup yang pertama, yakni bentuk tanggung jawab dari Indosat Ooredoo terhadap konsumen akibat pulsa dan paket data hilang dalam penggunaan paket internet *yellow* adalah bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi sebesar uang yang telah dikeluarkan oleh konsumen dalam pembelian paket internet *yellow*. dan pembahasan yang kedua yakni upaya yang dilakukan oleh konsumen apabila dirugikan akibat penggunaan paket internet *yellow* oleh Indosat Ooredoo yang mengakibatkan pulsa dan paket data hilang yakni dengan penyelesaian sengketa dengan cara damai, penyelesaian sengketa melalui (melalui pengadilan) dan penyelesaian sengketa melalui (di luar pengadilan).

Kesimpulan yang diperoleh yaitu, *pertama* Bentuk tanggung jawab dari Indosat Ooredoo terhadap konsumen akibat pulsa dan paket data yang hilang dalam penggunaan paket internet *yellow* adalah Indosat Ooredoo memiliki tanggung jawab untuk memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen, khususnya terhadap hak atas kenyamanan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak untuk mendapatkan ganti kerugian. Dalam hal pemberian ganti rugi, Indosat Ooredoo berkewajiban untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi dalam bentuk pengembalian uang sebesar jumlah pulsa yang hilang akibat penggunaan paket internet *yellow*, serta pengembalian dari jumlah paket data yang dimiliki oleh konsumen yang setara atau sama nilainya dengan paket data yang dimiliki sebelum adanya kerugian yang menimpa konsumen. Indosat Ooredoo juga berkewajiban untuk melaksanakan ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang tertuang di dalam Pasal 7 huruf a, f, dan g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 15 ayat (2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, dan Pasal 68 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi. *Kedua*, Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, upaya yang dapat dilakukan konsumen apabila dirugikan akibat penggunaan paket internet *yellow* oleh Indosat Ooredoo yang mengakibatkan pulsa dan paket data hilang diantaranya yaitu yang pertama dengan penyelesaian sengketa dengan cara damai untuk mencapai kesepakatan antara para pihak tanpa melalui pihak ketiga, yang kedua penyelesaian sengketa melalui litigasi dan yang ketiga penyelesaian sengketa melalui non litigasi. Upaya penyelesaian melalui non litigasi dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Saran dari penulis yaitu hendaknya pelaku usaha dalam mempromosikan suatu produk yang diperdagangkan wajib mencantumkan informasi mengenai syarat dan ketentuan atas pemakaian dan pemanfaatan dan wajib melaksanakan segala tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pihak konsumen. Hendaknya Pemerintah dalam hal ini adalah Kementerian Komunikasi dan Informatika lebih intensif melakukan pengawasan, monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan penyelenggaraan telekomunikasi. Dan untuk konsumen hendaknya lebih berhati-hati dan lebih cermat dalam membeli atau menggunakan suatu produk agar meminimalisir adanya sengketa dikarenakan adanya ketidakpuasan dan kerugian yang dialami oleh konsumen.

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	viii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
HALAMAN DAFTAR ISI	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
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	5
1.4.2 Pendekatan Penelitian	5
1.4.3 Bahan Hukum	6
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	6
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 Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum	10
2.2 Perlindungan Konsumen	11
2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	11
2.2.2 Asas-asas Perlindungan Konsumen	12
2.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen	13
2.3 Konsumen dan Pelaku Usaha	14
2.3.1 Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha	14
2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	15
2.3.3 Larangan Bagi Pelaku Usaha	18
2.4 Paket Internet <i>Yellow</i>	20
2.4.1 Pengertian Paket Internet <i>Yellow</i>	20
2.4.2 Syarat dan Ketentuan Pemakaian Paket Internet <i>Yellow</i>	20
2.5 Pulsa dan Paket Data	22
2.5.1 Pengertian Pulsa dan Paket Data.....	22
2.5.2 Sistem Kerja Pulsa dan Paket Data	23
BAB 3 PEMBAHASAN	25
3.1 Bentuk Tanggung Jawab Dari Indosat Ooredoo Terhadap Konsumen Akibat Pulsa Dan Paket Data Hilang Dalam Penggunaan Paket Internet <i>Yellow</i>	25
3.2 Upaya Yang Dilakukan Oleh Konsumen Apabila Dirugikan Akibat Penggunaan Paket Internet <i>Yellow</i> Oleh Indosat Ooredoo Yang Mengakibatkan Pulsa Dan Paket Data Hilang.....	39
BAB 4 PENUTUP	52
4.1 Kesimpulan	52
4.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Berita tentang kecurangan Indosat Ooredoo kepada pengguna 1GB Rp. 1000/hr.
- Lampiran 2 Berita tentang penjelasan Indosat Ooredoo atas pulsa dan paket data pelanggan yang sering hilang.
- Lampiran 3 Gambar Promo Paket Internet *Yellow*



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia memiliki kebutuhan yang semakin bertambah seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam menjalani kesehariannya, manusia selalu bergantung pada teknologi yang ada. Teknologi telah berkembang secara drastis dalam berbagai aspek, termasuk dalam bidang telekomunikasi dan informatika. Salah satu contoh dari adanya perkembangan teknologi di bidang telekomunikasi dan informatika adalah penemuan telepon genggam (*handphone*) yang pada saat ini sering disebut dengan *smartphone*. *Smartphone* merupakan telepon genggam yang memiliki kemampuan tingkat tinggi dan sudah menggunakan sistem operasi untuk melaksanakan program yang terdapat di dalamnya.¹

Smartphone kini juga bisa digunakan untuk mengakses internet. Untuk dapat mengakses internet menggunakan *smartphone*, langkah yang dilakukan terlebih dahulu adalah dengan cara memasukkan kartu SIM yang telah berisi paket internet ataupun pulsa untuk mendaftar paket internet. Kartu SIM (*Subscriber Identity Module*) merupakan suatu kartu berukuran kecil berupa lempeng tembaga yang akan diletakkan pada telepon genggam yang disajikan oleh penyedia layanan GSM atau CDMA, berfungsi untuk menyimpan informasi dan untuk memudahkan penyedia layanan jaringan untuk mengidentifikasi pemilik kartu SIM.² Penyedia jasa layanan internet berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara menawarkan paket internet dengan harga yang sangat terjangkau. Salah satu paket internet yang sangat menarik perhatian seluruh kalangan masyarakat yaitu paket internet yang disajikan oleh operator seluler Indosat Ooredoo.

¹ Delfi Andre Edyy Putra, *Smartphone sebagai gaya hidup (Studi Deskriptif Tentang Penggunaan Smartphone Sebagai Gaya Hidup Mahasiswa FISIP USU)*, hlm. 1.

² Agung Prasetyo, 2015, *Identifikasi Bukti Digital Pada Sim Card Untuk Mobile Forensic Digital Evidence Identification on Sim Card for Mobile Forensic*, *Journal E-proceeding of engineering*, Vol.2 No.2, hlm. 6408.

Indosat Ooredoo telah menarik perhatian seluruh kalangan masyarakat dengan berbagai tawaran yang disajikan. Salah satunya adalah promo paket internet *yellow* yang menawarkan harga relatif murah dan kuota yang cukup banyak. Pelanggan Indosat Ooredoo bisa menikmati paket data dengan kuota internet 1GB hanya dengan harga Rp.1000,00 per hari.³

Indosat Ooredoo mempromosikan paket internet *yellow* dengan menyatakan bahwa pelanggan dapat terus menikmati internet dan tidak perlu khawatir pulsa akan habis karena kelebihan pemakaian kuota internet. Namun faktanya, setelah mendaftar paket internet *yellow* banyak pelanggan mengeluhkan bahwa pulsa dan paket data yang mereka miliki telah hilang. Kejadian pulsa dan paket data yang hilang tersebut tidak hanya sekali atau dua kali terjadi, melainkan sering terjadi pada pelanggan Indosat Ooredoo yang telah mendaftar paket internet *yellow*.⁴ Hilangnya pulsa dan paket data tersebut telah menimbulkan kerugian bagi para pelanggan setia Indosat Ooredoo khususnya pelanggan setia yang berada di Pulau Jawa.

Pihak Indosat Ooredoo selaku pelaku usaha belum mengambil tindakan lebih lanjut untuk bertanggung jawab atas hilangnya pulsa dan paket data dari para pengguna paket internet *yellow*. Selama ini Indosat Ooredoo juga tidak menginformasikan secara jelas, lengkap, dan juga transparan terkait dengan syarat dan ketentuan atas produk dan layanan yang disajikan sehingga para pelanggan mengalami kerugian.⁵ Hal ini bertentangan dengan Pasal 7 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa : “Kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”, Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen : “Pelaku usaha berkewajiban memberikan

³ Website Indosat Ooredoo, Tanpa tahun, *Baru! Paket Yellow Murah Banget, Gak Pake Ribet*, <https://indosatooredoo.com/id/personal/producttariff/yellow>, Diakses pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 20.18 WIB.

⁴ Hendra Wardhana, 2018, *Pulsa dan Kuota Internet Pelanggan Sering Hilang, Ini Penjelasan Indosat Ooredoo*, <https://www.kompasiana.com/wardhanahendra/5aaf57e05e137354b11b19e4/pulsa-dan-kuota-internet-pelanggan-sering-hilang-ini-penjelasan-indosat-ooredoo?page=all>, Diakses pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 20.22 WIB.

⁵ *Ibid.*

informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.” Serta Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa : “Pelaku usaha juga berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.”, Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa : “Pelaku usaha juga berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”, Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa : “Pelaku usaha bertanggung jawab memebrikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Selain bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Indosat Ooredoo juga melanggar ketentuan yang berada di Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, khususnya Pasal 7 ayat (2) huruf c Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang menyatakan bahwa dalam penyelenggaraan telekomunikasi harus “dilakukan secara profesional dan dapat dipertanggung jawabkan” dan Pasal 15 ayat (2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang menyatakan bahwa “Penyelenggara Telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya.”

Dalam menjalankan usahanya, Indosat Ooredoo telah melanggar ketentuan yang termuat di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi sebagaimana telah disebut diatas. Selain itu, Indosat Ooredoo telah lalai dan tidak menjalankan kewajibannya sebagai pelaku usaha sehingga menyebabkan kerugian bagi para pelanggannya. Berdasarkan latar belakang

permasalahan tersebut, Penulis tertarik untuk menganalisis dan menulis karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penggunaan Paket Internet *Yellow* Oleh Indosat Ooredoo Yang Mengakibatkan Pulsa Dan Paket Data Hilang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apa bentuk tanggung jawab dari Indosat Ooredoo terhadap konsumen akibat pulsa dan paket data hilang dalam penggunaan paket internet *yellow*?
2. Apa upaya yang dilakukan oleh konsumen apabila dirugikan akibat penggunaan paket internet *yellow* oleh Indosat Ooredoo yang mengakibatkan pulsa dan paket data hilang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian skripsi ini terbagi menjadi 2 (dua), yaitu tujuan umum dan tujuan khusus :

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian skripsi ini adalah :

1. Untuk memenuhi dan melengkapi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan yang telah ditentukan guna meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Untuk menerapkan ilmu pengetahuan di bidang ilmu hukum yang telah diperoleh secara teoritis dari perkuliahan, serta mengembangkan dan membuat analisa yuridis praktis;
3. Untuk memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember sebagai informasi awal untuk kajian selanjutnya.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penulisan skripsi ini :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk tanggung jawab dari Indosat Ooredoo terhadap konsumen akibat pulsa dan paket data hilang dalam penggunaan paket internet *yellow*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa upaya yang dilakukan oleh konsumen apabila dirugikan akibat penggunaan paket internet *yellow* oleh Indosat Ooredoo yang mengakibatkan pulsa dan paket data hilang..

1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan karya tulis ilmiah ini merupakan penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif merupakan penelitian yang digunakan untuk mengungkapkan suatu kebenaran ilmiah yang berdasar pada tingkat pendidikan baik dari jenjang Strata 1 sampai dengan Strata 3. Penelitian yuridis normatif merupakan suatu penelitian yang difokuskan dan mengacu kepada norma-norma, kaidah, asas-asas hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan pengadilan serta norma-norma hukum positif yang ada dan berlaku di dalam masyarakat dan tidak memerlukan penelitian lapangan. Penelitian ini menggunakan norma-norma tertulis yang dibuat dan diundangkan oleh pejabat dan lembaga yang berwenang untuk menerbitkan peraturan perundang-undangan tersebut. Peter Mahmud Marzuki berpendapat bahwa argumentasi, konsep maupun teori baru sebagai preskripsi dalam menyelesaikan suatu masalah dapat dilakukan dengan menggunakan penelitian hukum normatif.⁶

1.4.2 Pendekatan Penelitian

Terdapat beberapa pendekatan dalam penelitian hukum. Dengan pendekatan tersebut, peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek

⁶ Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, cet.12, Jakarta : Prenada Media Group, hlm.59.

mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya.⁷ Pendekatan-pendekatan yang digunakan di dalam penelitian hukum adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Pendekatan yang digunakan oleh penulis adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Berikut adalah pengertian dari masing-masing pendekatan yang digunakan oleh penulis :

1. Pendekatan perundang-undangan (*Statue Approach*)
Pendekatan perundang-undangan (*Statue Approach*) yaitu melakukan kajian terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya. Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua regulasi dan undang-undang yang bersangkutan paut dengan isu-isu hukum yang akan dibahas dan ditangani, pendekatan ini akan membuka suatu kesempatan bagi peneliti untuk mengetahui kesesuaian antara peraturan perundang-undangan dengan peraturan perundang-undangan yang lain atau dengan regulasi-regulasi yang lain.⁸
2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)
Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) yaitu suatu metode pendekatan melalui pendekatan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum. Prinsip-prinsip ini dapat diketemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin hukum.⁹

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan bagian terpenting dalam penelitian hukum. Tanpa bahan hukum tidak mungkin dapat ditemukan jawaban atas isu hukum yang diketengahkan. Bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum.

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang meliputi norma-norma atau kaidah-kaidah dasar seperti Pembukaan Undang-Undang Dasar tahun 1945,

⁷ *Ibid*, hlm.133.

⁸ *Ibid*, hlm.133.

⁹ *Ibid*, hlm.178.

Peraturan Dasar seperti Peraturan Perundang-undangan yang meliputi Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri, Peraturan suatu Badan, Peraturan suatu Komisi maupun Dokumen Resmi Negara.

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penulisan ini meliputi :

1. *Burgerlijk Wetboek*.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang terutama adalah buku teks karena buku teks berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum dan pandangan-pandangan klasik sarjana yang mempunyai kualifikasi tinggi.¹⁰ Skripsi, tesis dan disertasi hukum termasuk juga kedalam bahan-bahan hukum sekunder, yang berguna untuk memberikan semacam petunjuk dan juga dapat memberikan inspirasi kepada penulis.¹¹

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan non hukum atau bahan hukum tersier merupakan penunjang dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan non hukum dapat berupa buku-buku diluar ilmu hukum, akan tetapi masih ada kaitannya dengan isu hukum yang dibahas. Selain itu, bahan non hukum juga dapat diperoleh dari bahan yang diperoleh melalui internet, kamus, ataupun buku pedoman penulisan karya ilmiah. Bahan non hukum dimaksud untuk memperkaya wawasan peneliti, namun bahan hukum internet jangan sampai dominan sehingga peneliti penelitian kehilangan artinya sebagai peneliti hukum.

1.4.3.4 Analisa Bahan Hukum

Cara untuk menarik kesimpulan dari hasil yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan deduktif, yang berguna untuk menarik suatu

¹⁰ *Ibid*, hlm. 182.

¹¹ *Ibid*, hlm. 196.

kesimpulan atas suatu permasalahan secara umum terhadap masalah yang dihadapi secara khusus. Kemudian sebagai suatu acuan dan pertimbangan hukum untuk menganalisa permasalahan berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang fakta hukum, atau mengkomparasi dengan isu atau permasalahan hukum yang terjadi, secara sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, dan ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif. Dalam melakukan suatu penelitian hukum digunakan langkah-langkah sebagai berikut :

- 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.¹²

Langkah-langkah diatas sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat preskriptif dan terapan maka akan dapat memecahkan permasalahan yang menjadi pokok bahasan dalam karya tulis ilmiah ini. Sehingga penelitian hukum ini dapat menemukan kesimpulan yang tepat.

¹² *Ibid*, hlm.213.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Hukum menurut Hans Kelsen adalah teknik sosial untuk mengatur perilaku masyarakat yang berupa ilmu pengetahuan normatif dan bukan ilmu alam.¹³ Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai bentuk perlindungan dengan menggunakan sarana hukum atau perlindungan yang diberikan oleh hukum, ditujukan kepada perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu dengan menjadikan kepentingan tersebut dalam sebuah hak hukum.¹⁴

Beberapa ahli hukum mengemukakan pendapatnya tentang pengertian perlindungan hukum sebagai berikut :

1. Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.¹⁵
2. Setiono berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan suatu tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum yang memiliki tujuan untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman bagi masyarakat.¹⁶
3. Muchsin berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.¹⁷

¹³ Jimly Asshiddiqie dan M. Ali Safa'at, 2006, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK RI, hlm.12.

¹⁴ Malahayati, Amrizal, Muhammad Nasir, 2015, *Konsep Perlindungan Hukum dan Hak Asasi Manusia Terhadap Penata Laksana Rumah Tangga Indonesia*, Jurnal Hukum Tata Negara Nagro, Vo.4 No.1, hlm.6.

¹⁵ Satjipto Rahardjo, 2003, *Sisi-sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*, Jakarta : Buku Kompas, hlm.11.

¹⁶ Setiono, 2014, *Rule of Law*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, hlm.3.

¹⁷ Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Inverstor di Indonesia*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, hlm.14

Perlindungan hukum ada dikarenakan rendahnya pengetahuan masyarakat atas hukum yang berlaku. Terlebih lagi masih banyaknya masyarakat yang memiliki riwayat pendidikan yang tergolong rendah menjadikan perlindungan hukum sebagai salah satu hal yang perlu diperhatikan. Dengan adanya perlindungan hukum diharapkan negara lebih bisa mengayomi masyarakatnya, terutama dalam hal perlindungan konsumen dimana posisi konsumen yang lemah.

2.1.2 Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum selalu dikaitkan terhadap pihak yang lemah atas adanya kesewenang-wenangan dari pihak yang lebih kuat atau lebih tinggi kedudukannya. Dalam perlindungan konsumen, keberadaan konsumen berada di posisi yang lemah. R. La Porta dalam *Journal of Financial Economics* menyatakan terdapat dua sifat tentang bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat oleh suatu negara, pertama bersifat pencegahan (*prohibited*) dan kedua bersifat hukuman (*sanction*).¹⁸ Sedangkan secara teoritis, terdapat dua bentuk perlindungan hukum, yaitu :

1. Perlindungan yang bersifat preventif, merupakan sifat dari perlindungan hukum yang sama dengan apa yang telah diungkapkan oleh R. La Porta yaitu perlindungan yang sifatnya berupa pencegahan dengan tujuan untuk mencegah adanya sengketa.
2. Perlindungan refresif, bentuk perlindungan hukum refresif digunakan untuk menyelesaikan suatu permasalahan apabila terjadi sengketa.¹⁹

Bentuk-bentuk dari perlindungan hukum diatas menunjukkan bahwa dengan adanya suatu perlindungan hukum terutama di bidang perlindungan konsumen diharapkan akan meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, serta secara tidak langsung pihak pelaku usaha dapat menjalankan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab.²⁰ Dengan adanya kesadaran untuk

¹⁸ Rafael La Porta, 1999, *Investor Protection and Cororrate Governemance*, *Journal of Financial Economics*, No.58, hlm.9.

¹⁹ Admin, 2015, *Perlindungan Hukum*, <https://www.suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html>, Diakses pada 24 Oktober 2018 pukul 21.48.

²⁰ Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, cet.I, Bandung: Nusa Media, hlm.27.

bertanggung jawab oleh pelaku usaha maka semakin menurunnya tingkat kerugian yang diterima oleh konsumen. Sehingga pihak konsumen dan pelaku usaha bisa saling memberikan keuntungan.

2.2 Perlindungan Konsumen

2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Istilah perlindungan konsumen dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.²¹ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Sedangkan menurut Az Nasution perlindungan konsumen adalah suatu aturan yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat melindungi kepentingan konsumen.²²

Secara umum keberadaan konsumen selalu berada pada kedudukan yang lemah, oleh karena itu pihak konsumen memerlukan adanya suatu perlindungan. Terdapat beberapa faktor yang bisa dijadikan indikator lemahnya kedudukan konsumen jika dibandingkan dengan kedudukan produsen, yaitu :

1. Tingginya tingkat ketergantungan terhadap suatu produk;
2. Lemahnya pengetahuan tentang proses produksi;
3. Lemahnya kemampuan tawar menawar (*bargaining power*) secara ekonomis.²³

Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi 2 aspek, yaitu :

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.²⁴

²¹ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana, hlm.21.

²² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, hlm.2

²³ Burhanudin S., 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang: UIN-Maliki Press (Anggota IKAPI), hlm.2.

²⁴ Adrianus Meliala, 1993, *Praktik Bisnis Curang*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, hlm.152.

Aspek pertama cenderung membahas mengenai persoalan ketidak sesuaian yang melekat pada barang dan/atau jasa yang merupakan salah satu bentuk tanggung jawab dari produsen. Sedangkan aspek kedua membahas mengenai bentuk perlindungan terhadap konsumen yang hanya diberi kesempatan untuk menyepakati kontrak atau tidak sama sekali (*take it or leave it*) yang diberikan oleh pelaku usaha dengan cara menentukan syarat-syarat perjanjian secara sepihak demi mendapatkan keuntungan berlipat sehingga konsumen tidak diberikan kesempatan untuk menentukan pilihan.²⁵

2.2.2 Asas-asas Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen dapat ditegakkan dengan cara meberlakukan asas-asas yang menjadi sebuah landasan bagi penetapan hukum. Aturan yang berkaitan dengan asas-asas yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen telah tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun asas-asas tersebut terdiri dari :

1. Asas manfaat, bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan, agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan, untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.²⁶

Asas-asas hukum perlindungan konsumen diatas merupakan sebuah dasar bagi peraturan pelaksanaan yang terkait dengan perlindungan konsumen, apabila

²⁵ Burhanuddin S., *Op.cit*, hlm.3.

²⁶ *Ibid*, hlm.4

dikesampingkan maka kegiatan perlindungan konsumen tidak akan berjalan sesuai dengan harapan. Oleh karenanya, dalam pelaksanaan perlindungan konsumen harus sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan pada peraturan perundang-undangan serta segenap peraturan pelaksanaannya.

2.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen dirasa sangat perlu mengingat besarnya jumlah konsumen yang kebutuhan sehari-harinya sangat bergantung pada suatu produk barang dan/atau jasa yang beredar. Sebagai suatu bentuk perhatian dari pemerintah, maka dibentuklah suatu peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan hukum perlindungan konsumen pada hakikatnya adalah untuk mencapai maslahat dari hasil transaksi ekonomi atau bisnis yang merupakan perpaduan antara pencapaian keuntungan dan berkah.²⁷ Keuntungan akan diperoleh apabila kegiatan usaha memberikan nilai tambah dilihat dari aspek ekonomi, sedangkan berkah diperoleh apabila kegiatan usaha dilakukan dengan

²⁷ Burhanuddin S., *Op.cit*, hlm.5

niat yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada.²⁸ Oleh karena itu untuk dapat mencapai tujuan tersebut dibutuhkan kesadaran dari para pihak, baik pihak konsumen maupun pihak pelaku usaha untuk selalu mengedepankan perbuatan-perbuatan yang sesuai dengan prinsip-prinsip dan peraturan lainnya yang berlaku secara yuridis formal.

2.3 Konsumen dan Pelaku Usaha

2.3.1 Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

Istilah konsumen berasal dari Bahasa Inggris – Amerika yaitu kata *consumer*, atau dari Bahasa Belanda yaitu *consument/konsument*.²⁹ Secara yuridis pengertian konsumen tercantum pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu 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.

Beberapa istilah yang berkaitan dengan konsumen dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu : pembeli, penyewa, penerima hibah, peminjam, dan sebagainya. Sedangkan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang ditemukan istilah tertanggung dan penumpang.³⁰

Konsumen erat kaitannya dengan pelaku usaha. Pelaku usaha sering juga disebut dengan istilah produsen yang merupakan penghasil dari suatu barang dan/atau jasa. Pelaku usaha bukan hanya sebagai pihak yang membuat atau memproduksi saja, namun mereka yang menyediakan atau mengedarkan barang dan/atau jasa juga bisa disebut sebagai pelaku usaha.

Pengertian mengenai pelaku usaha dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

“Setiap perorangan 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

²⁸ Yusuf Shofi, 2002, *Pelaku Usaha Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, cet.1, Jakarta : Ghalia Indonesia, hlm.5.

²⁹ Celina Tri Siswi Kristiyanti. 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm.22.

³⁰ Zulham, *Op.cit*, hlm.14.

melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Pelaku usaha sebagai pihak yang menyediakan, menciptakan, memproduksi, dan membuat suatu barang dan/atau jasa memiliki peran yang sangat penting dan bertanggung jawab penuh atas produk yang di produksi dari awal pembuatan hingga sampai ke tangan masyarakat

2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Hak merupakan suatu kuasa yang dimiliki oleh setiap orang untuk melakukan atau menerima sesuatu yang pantas dan seharusnya ia dapatkan.³¹ Sedangkan kewajiban merupakan suatu hal yang harus dilakukan dan bersifat wajib sebagai suatu jalan untuk mendapatkan hak.³² Hak dan kewajiban adalah suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan, berbicara mengenai suatu hak pasti ada kewajiban didalamnya, begitupun sebaliknya.

Hak Konsumen diatur di dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun hak yang dimaksud 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 mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

³¹ Naya Amim Zaini, 2016, *Politik Hukum dan HAM Kajian Hukum Terhadap Kewajiban Pemenuhan dan Perlindungan Hak Asasi Manusia Dalam Konstitusi Indonesia*, Jurnal Panorama Hukum, Vol.1 No.2, hlm.3.

³² Agung Suharyanto, 2015, *Status Kewarganegaraan Etnis Tionghoa Pasca Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 di Kota Medan*, Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik 3 (2), hlm.184.

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

John F. Kennedy pada saat Kongres Amerika Serikat tanggal 15 Maret 1962 menyatakan pendapatnya tentang hak-hak yang dimiliki oleh seorang konsumen dalam pidato kenegaraannya yang berjudul “*Special Message of Protection the Consumers Interest*” yang berisi sebagai berikut :³³

1. Hak untuk memperoleh keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk memilih (*the right to choice*);
3. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Hak-hak konsumen tersebut diatas oleh *International Organization of Consumer Union (IOGU)* ditambah dengan dua hak lagi, yaitu :

1. Hak konsumen untuk meminta ganti rugi;
2. Hak pendidikan konsumen.³⁴

Hak yang dimiliki oleh konsumen tidak akan didapat apabila konsumen tidak memenuhi kewajibannya. Kewajiban konsumen diatur di dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban tersebut antara lain :

- 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 disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya juga memiliki hak dan juga kewajiban. Hak dan kewajiban yang dimiliki oleh pelaku usaha berbeda dengan hak dan kewajiban dari konsumen. Sebagai penyeimbang dari hak dan kewajiban yang diterima oleh konsumen, Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8

³³ Az. Nasution, 1994, *Iklan dan Konsumen (Tinjauan dari Sudut hukum dan Perlindungan konsumen) Dalam Manajemen dan Usahawan Indonesia*, Jakarta: LPM FE-UI, hlm. 23.

³⁴ Dedi Harianto, 2010, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan yang Menyesatkan*, Bogor : Ghalia Indonesia, hlm.11.

Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan hak dan kewajiban bagi pelaku usaha, sebagai berikut :

Hak pelaku usaha menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian.³⁵ Ketentuan

³⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Op.cit*, hlm.41.

tentang itikad baik diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Pentingnya beritikad baik juga berlaku di dalam perlindungan konsumen, dimana pihak konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi jual beli atas suatu barang dan/atau jasa, sedangkan bagi pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

2.3.3 Larangan Bagi Pelaku Usaha

Bab IV Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang sejumlah perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Terdapat 10 pasal yang mengatur tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, dimulai dari Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 yang dibagi dalam beberapa kelompok, yaitu :

1. Pasal 8 mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam kegiatan produksi;
2. Pasal 9 sampai dengan pasal 16 mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam kegiatan pemasaran;
3. Pasal 17 mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam kegiatan periklanan.

Satu-satunya ketentuan umum mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang berlaku secara *general* bagi kegiatan usaha para pelaku usaha³⁶ adalah ketentuan pada Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- (1)Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :
 - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dari ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;

³⁶ Gunawan Widajaja & Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, hlm 37.

- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana persyaratan “halal” yang dicantumkan dalam label;
 - i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat samping, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dapat dijadikan sarana untuk memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Konsumen sebagai pihak yang dilindungi dan hendak diseimbangkan kedudukannya terhadap pelaku usaha dapat mengambil manfaat dari setiap larangan yang sudah ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.³⁷ Salah satu

³⁷ Yakub Adi Krisanto, 2013, *Perbuatan Yang Dilarang (Prohibited Acts) Sebagai Manifestasi Kepastian Hukum Dalam Perlindungan Konsumen*, https://www.academia.edu/8251186/Perbuatan_Yang_Dilarang_Prohibited_Acts_Sebagai_Manifestasi_Kepastian_Hukum_Dalam_Perlindungan_Konsumen, Diakses pada tanggal 25 Oktober 2018 pukul 21.40 WIB.

manfaat yang didapatkan oleh konsumen adalah dapat terhindar dari penyalahgunaan posisi kuat dari pelaku usaha.

2.4 Paket Internet *Yellow*

2.4.1 Pengertian Paket Internet *Yellow*

Salah satu promo paket Internet yang mencuri hati jutaan masyarakat di Indonesia adalah paket internet *yellow* dari Indosat Ooredoo. Sebelumnya, operator selular Indosat Ooredoo memiliki berbagai macam pilihan dalam hal paket internet. Akan tetapi, paket internet *yellow* yang paling banyak menyita perhatian pengguna *smartphone* di semua kalangan, mulai dari remaja, dewasa, maupun anak-anak.

Paket internet *yellow* dari Indosat Ooredoo ini merupakan promo paket internet dengan paket data kuota sebesar 1GB dan bisa didapatkan dengan harga Rp. 1000,00 saja per hari. Pada dasarnya, paket internet ini memiliki beberapa pilihan paket dengan masa aktif berbeda namun dengan jumlah kuota yang sama, yaitu mulai dari 1 hari, 3 hari, dan sampai lebih dari seminggu.³⁸ Namun yang paling diminati adalah paket internet *yellow* dengan masa aktif 1 hari dengan jumlah kuota 1GB.

Keuntungan lain memilih paket internet *yellow* dengan masa aktif 1 hari adalah seluruh kuota pada paket internet tersebut merupakan kuota utama dan dapat digunakan selama 24 non stop tanpa pembagian waktu.³⁹ Selain keuntungan tersebut, paket internet *yellow* dari Indosat Ooredoo tersebut dapat digunakan di seluruh jaringan 2G, 3G, dan 4G dengan *speed* internet mencapai 290KBps.

2.4.2 Syarat dan Ketentuan Paket Internet *Yellow*

Konsumen harus memiliki pulsa yang cukup dengan minimal nominal adalah Rp. 1000,00 untuk dapat menggunakan paket internet *yellow* dari Indosat Ooredoo. Setelah memiliki cukup pulsa, maka untuk mendaftar paket internet

³⁸ Yandri Daniel Damaledo, 2018, *Cara Daftar Paket Yellow Indosat 1Gb 1000 Rupiah*, <https://tirto.id/cara-daftar-paket-yellow-indosat-1gb-1000-rupiah-cLRg>, Diakses pada tanggal 25 Oktober pukul 15.35 WIB.

³⁹ Fahreza Alatas, 2017, *Apa Itu Paket Yellow Indosat Ooredoo IM3 dan Cara Mengaktifkan*, <https://www.shukanbunshun.com/2017/12/apa-itu-paket-yellow-indosat-ooredoo.html>, Diakses pada tanggal 25 Oktober 2018 pukul 15.39 WIB.

yellow yaitu dengan menekan *123*111# pada menu panggilan kemudian tekan tombol *call* atau *yes*, kemudian berbagai pilihan paket internet *yellow* akan muncul, dimulai dengan paket *yellow* 1GB 1 hari, 1GB 3 hari, dan 1GB 10hari.⁴⁰ Setelah memutuskan untuk memilih paket internet *yellow* yang mana, maka langkah selanjutnya adalah mengikuti perintah yang terdapat di layar *smartphone* para pengguna. Setelah melakukan pendaftaran, biasanya pelanggan akan mendapatkan SMS konfirmasi dari pihak Indosat Ooredoo. Apabila telah menerima SMS tersebut maka pendaftaran paket internet *yellow* telah berhasil dan paket internet siap untuk dipakai. Akan tetapi, sebelum memakainya terlebih dahulu para pengguna dianjurkan untuk me-*restart smartphone*.

Pengguna paket internet *yellow* bisa mengecek sisa kuota paket data agar meminimalisir kerugian terkena tarif dasar per-Kb yang nantinya bisa menyedot pulsa pelanggan. Untuk mengecek sisa kuota yang dimiliki, maka pengguna paket internet *yellow* dapat melakukan dua cara, yaitu cara yang pertama dengan mengirim SMS dengan format ketik USAGE dan kirim ke nomor 363 atau ⁴¹, maka setelah beberapa saat pelanggan akan menerima SMS yang berisi informasi berapa jumlah sisa kuota paket data yang dimiliki. Kemudian untuk cara yang kedua pengguna paket internet *yellow* dapat melakukan cek sisa kuota dengan kode *dial*, yaitu dengan cara membuka tombol panggilan lalu tekan *123*6*3*8*1*1#⁴², kemudian tekan *yes* atau *call* pada layar *smartphone* dan beberapa saat kemudian akan ada SMS yang berisi informasi sisa kuota.

⁴⁰ Website Indosat Ooredoo, Tanpa tahun, *Syarat dan Ketentuan Paket Yellow*, https://indosatooredoo.com/id/personal/producttariff/yellow?utm_source=semgreen&utm_medium=awareness&utm_campaign=yellowgreen&utm_content=search&gclid=Cj0KCOjw08XeBRC0ARIsAP_gaQCH1FIU-Zpic2U3P58S0ErkleqFJmh7O47gaY0pNUNpG-5W_5yQyH4aAvKxEALw_wcB, Diakses pada tanggal 25 Oktober 2018 pukul 15.41 WIB.

⁴¹ Fahreza Alatas, *Op.cit.*

⁴² *Ibid.*

2.5 Pulsa dan Paket Data

2.5.1 Pengertian Pulsa dan Paket Data

Pulsa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai satuan penghitungan biaya telepon.⁴³ Terdapat 2 jenis pulsa, yaitu *voucher* dan pulsa elektrik. Pulsa *voucher* merupakan suatu bentuk pulsa yang mana konsumen dapat mengisi pulsa sendiri dengan cara memasukkan beberapa digit nomor yang terdapat dalam *voucher* tersebut setelah digosokkan.⁴⁴ Sedangkan pulsa elektrik adalah pulsa yang tidak berwujud (non fisik), yang mana pengisiannya dengan cara mentransfer seperti yang biasanya dilakukan oleh penjual pulsa di *counter*.⁴⁵

Pulsa dibedakan lagi menjadi 2 (dua) berdasarkan cara pembayarannya, yaitu :⁴⁶

1. Pulsa Prabayar, maksudnya adalah pengguna harus membeli pulsa terlebih dahulu sebelum memakai atau menggunakannya. Jenis pulsa ini merupakan jenis yang paling banyak digunakan oleh masyarakat pada zaman sekarang.
2. Pulsa Pascabayar, berkebalikan dengan pulsa Prabayar, dimana pasca mengandung arti sesudah, jadi pengguna dapat menggunakan pulsa terlebih dahulu baru setelah itu melakukan pembayaran. Tagihan pembayaran dilakukan setelah waktu penggunaan yang sudah ditetapkan oleh penyedia layanan.

Satu hal lagi yang keberadaannya tak kalah penting dengan pulsa, yaitu paket data. Paket data merupakan suatu bentuk paket internet berbasis kuota. Adapun pengertian kuota yaitu pemberian batasan paket oleh operator untuk digunakan pelanggan agar bisa mengakses internet.⁴⁷ Jadi, apabila seorang pelanggan paket internet membeli paket data dengan batasan kuota sebesar 1GB maka artinya pelanggan hanya bisa mengakses internet dengan maksimal

⁴³ Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, hlm.1227.

⁴⁴ Angga Khatulistiwa, Henry Bambang, dan Anjik Sukmaji, 2016, *Dashboard Untuk Visualisasi Penjualan Voucher Pulsa Elektrik di Rajawali Reload Mojokerto*, JSIKA, Vol.5, No.8, hlm.1.

⁴⁵ Nur Heri Cahyana, 2008, *Aplikasi Pengisian Pulsa Elektronik Satu Kartu Multi Operator*, Seminar Nasional Informatika 2008 UPN "Veteran" Yogyakarta, hlm.187.

⁴⁶ Arie, 2018, *Perbedaan Kartu Prabayar & Pascabayar Seluler SIM Card Telepon*, <https://www.arie.pro/perbedaan-kartu-prabayar-pascabayar-seluler-simcard-telepon/>, Diakses pada tanggal 25 Oktober 2018 pukul 15.55 WIB.

⁴⁷ Andy Gundul, *Apa Itu Kuota Dalam Paket Internet*, <http://kartuinternetmurah.com/apa-itu-kuota-dalam-paket-internet/>, Diakses pada tanggal 25 Oktober 2018 pukul 16.08 WIB.

penggunaan kuota sebesar 1GB. Apabila melebihi dari batas yang diberikan, maka koneksi internet akan terputus dan tidak dapat diakses kembali kecuali jika pelanggan memiliki pulsa yang lebih maka pulsa yang mereka miliki akan terpotong secara otomatis untuk biaya paket internet yang melebihi batasan tersebut.

2.5.2 Sistem Kerja Pulsa dan Paket Data

Pulsa dapat sebagai alat untuk menghitung satuan telepon dulu hanya bisa digunakan untuk mengirim SMS atau telepon, seiring dengan berkembangnya zaman sekarang pulsa lebih sering digunakan untuk mengakses internet. Cara kerja pulsa sampai di *handphone* pelanggan adalah dengan sistem deposit. Penjual pulsa akan membeli deposit pulsa yang kemudian akan dijual kepada para konsumen. Dengan cara kerja sebagai berikut :

1. Konsumen membeli voucher ke *outlet/downline*.
2. *Outlet/downline* melakukan transaksi via sms ke server pulsa.
3. *Request* transaksi akan diteruskan oleh server pulsa ke *supplier/vendor* yang bersangkutan.
4. *Supplier* memberitahukan status berhasil atau gagal nya transaksi.
5. *Supplier* akan mengisikan pulsa ke nomor konsumen.
6. Server pulsa akan memberitahukan status transaksi ke *outlet/downline*.⁴⁸

Pulsa setelah sampai ke tangan konsumen maka pulsa tersebut sudah bisa langsung digunakan. Setiap digunakan untuk melakukan panggilan telepon ataupun SMS maka pulsa akan secara otomatis terpotong sesuai dengan tarif yang telah dimiliki oleh masing-masing provider penyedia layanan jasa telekomunikasi. Misalnya saja seorang pengguna telepon genggam memilih *provider* penyedia layanan jasa telekomunikasi Indosat Ooredoo, maka pulsa yang digunakan untuk telepon atau SMS akan disesuaikan dengan tarif yang telah ditentukan oleh Indosat Ooredoo.

Kegunaan lain dari pulsa adalah bisa digunakan untuk membeli paket data yang nantinya bisa digunakan untuk mengakses internet. Paket data sendiri memiliki arti suatu bentuk paket internet berbasis kuota. Istilah data sendiri dapat

⁴⁸ Putut Pulcom, 2013, *Beginilah Cara Kerja Pulsa Sampai di Handphone Agan*, <https://www.kaskus.co.id/thread/520883f03c118e647c000003/beginilah-cara-kerja-pulsa-sehingga-sampai-di-handphone-agan/>, Diakses pada tanggal 29 September 2018 pukul 11.00 WIB.

diartikan sebagai berapa besarnya biaya yang dibayarkan dalam paket internet di dalam *smartphone*.⁴⁹ Pembayaran paket internet tersebut bisa digunakan untuk mengakses beberapa situs sosial media, mengunjungi situs web, *streaming* video, atau mengunggah video serta *download* video maupun hal yang lainnya. Secara matematis, data sebesar 1GB yang telah dibeli dengan harga tersebut diatas setara dengan 8.589.934.592 bit data yang merupakan komninasia antara 1 dan 0.⁵⁰ Jika diartikan secara sederhana, bila terdapat paket data sejumlah 1GB paket tersebut bisa digunakan untuk saling berkirim pesan sebanyak 134.217.728 kali menggunakan aplikasi WhatsApp yang memerlukan koneksi internet.⁵¹ Dengan cara kerja tersebutlah paket data telah menemani pengguna *smartphone* dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya yang berkaitan dengan internet.

⁴⁹ Ahmad Zaenudin, 2018, *Mengenal Data dalam Paket Internet Ponsel Pintar Kita*, <https://tirto.id/mengenal-data-dalam-paket-internet-ponsel-pintar-kita-cCG9>, Diakses pada tanggal 29 September 2018 pukul 13.27 WIB.

⁵⁰ *Ibid.*

⁵¹ *Ibid.*

BAB 4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan tersebut, penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Bentuk tanggung jawab dari Indosat Ooredoo terhadap konsumen akibat pulsa dan paket data yang hilang dalam penggunaan paket internet *yellow* adalah tanggung jawab dalam bentuk *product liability* (tanggung jawab produk) yang mana Indosat Ooredoo memiliki tanggung jawab untuk memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen, khususnya terhadap hak atas kenyamanan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak untuk mendapatkan ganti kerugian. Dalam hal pemberian ganti rugi, Indosat Ooredoo berkewajiban untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi dalam bentuk pengembalian uang sebesar jumlah pulsa yang hilang akibat penggunaan paket internet *yellow*, serta pengembalian dari jumlah paket data yang dimiliki oleh konsumen yang setara atau sama nilainya dengan paket data yang dimiliki sebelum adanya kerugian yang menimpa konsumen. Indosat Ooredoo juga berkewajiban untuk melaksanakan ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang tertuang di dalam Pasal 7 huruf a, f, dan g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 15 ayat (2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, dan Pasal 68 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.
2. Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, upaya yang dapat dilakukan konsumen apabila dirugikan akibat penggunaan paket internet *yellow* oleh Indosat Ooredoo yang mengakibatkan pulsa dan paket data hilang yaitu proses penyelesaian sengketa dapat dilakukan oleh semua konsumen baik secara perorangan maupun secara berkelompok dan bisa dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Kemudian untuk mekanisme penyelesaian

sengketa dapat ditempuh dengan beberapa cara, diantaranya yaitu yang pertama dengan penyelesaian sengketa dengan cara damai untuk mencapai kesepakatan antara para pihak tanpa melalui pihak ketiga, yang kedua penyelesaian sengketa melalui litigasi (melalui pengadilan) dan yang ketiga penyelesaian sengketa melalui non litigasi (di luar pengadilan). Upaya penyelesaian melalui non litigasi (di luar pengadilan) dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan dilaksanakan berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan melalui penyelesaian secara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

4.2 Saran

Berdasarkan pada permasalahan dan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, penulis dapat memberikan saran baik kepada pelaku usaha maupun konsumen sebagai berikut :

1. Hendaknya pelaku usaha dalam mempromosikan suatu produk yang diperdagangkan wajib mencantumkan informasi secara detail mengenai syarat dan ketentuan atas pemakaian dan pemanfaatan agar tidak menyebabkan kerugian bagi konsumen yang memakai atau menggunakan produk tersebut dan wajib melaksanakan segala tanggung jawab apabila terjadi kerugian yang diderita oleh pihak konsumen.
2. Hendaknya Pemerintah dalam hal ini adalah Kementerian Komunikasi dan Informatika lebih intensif dalam melakukan pengawasan terhadap kegiatan penyelenggaraan telekomunikasi dan harus melakukan monitoring dan evaluasi apabila pengawasan terhadap kegiatan penyelenggaraan telekomunikasi terdapat kekurangan atau belum baik. Serta pengawasan terhadap pelaku usaha yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen harus dilakukan secara tegas dan objektif dalam memberikan sanksi demi terciptanya keadilan bagi semua pihak.

3. Hendaknya konsumen lebih berhati-hati dan lebih cermat dalam membeli atau menggunakan suatu produk agar meminimalisir adanya sengketa dikarenakan adanya ketidakpuasan dan kerugian yang dialami oleh konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Halim Barkatullah. 2010. *Hak-hak Konsumen*. cet.I. Bandung: Nusa Media.
- _____. 2010. *Tanggung Jawab Produk Dalam Transaksi Konsumen di Dunia Maya*. Banjarmasin : Fakultas Hukum Unlam Banjarmasin.
- Adi Sulistiyono. 2006. *Krisis Lembaga Pengadilan di Indonesia*. Surakarta : UNS Pers.
- Adrianus Meliala. 1993. *Praktik Bisnis Curang*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Az. Nasution. 1994. *Iklan dan Konsumen (Tinjauan dari Sudut hukum dan Perlindungan konsumen) Dalam Manajemen dan Usahawan Indonesia*. Jakarta: LPM FE-UI.
- Burhanudin S. 2011. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN-Maliki Press (Anggota IKAPI).
- Bryan A. Garner. et.al. ed. 1999. *Black's Law Dictionary. Seventh Edition*. Minn : St.Paul.
- Celina Tri Siswi Kristiyanti. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Dedi Harianto. 2010. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan yang Menyesatkan*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Gunawan Widajaja & Ahmad Yani. 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Happy Susanto. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Yogyakarta : Visimedia.

- I Wayan Wiryawan & I Ketut Artadi. 2010. *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Denpasar : Udayana University Press.
- Jimly Asshiddiqie dan M. Ali Safa'at. 2006. *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*. Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK RI.
- M.Sadar, Moh.Taufik Makarao, Habloel Mawadi. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta : Akademia.
- Munir Fuady. 2013. *Perbuatan Melawan Hukum : Pendekatan Kontemporer*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Peter Mahmud Marzuki. 2016. *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*. cet.12. Jakarta : Prenada Media Group.
- Rachmadi Usman. 2000. *Hukum Ekonomi dalam Dinamik*. Jakarta : Djambatan.
- _____. 2002. *Hukum Arbitrase Nasional*. Jakarta : Grasindo.
- Satjipto Rahardjo. 2003. *Sisi-sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*. Jakarta : Buku Kompas.
- Subekti. 1980. *Pokok-pokok Hukum Perdata*. Jakarta : Intermasa.
- Susanti Adi Nugroho. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Prenada Media.
- Yusuf Shofi. 2002. *Pelaku Usaha Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*. cet.1. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kencana.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821), Jakarta.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872), Jakarta.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3881), Jakarta.

Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3980), Jakarta.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi, Jakarta.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Jakarta.

C. Karya Tulis Ilmiah

Delfi Andre Edyy Putra. *Smartphone sebagai gaya hidup. (Studi Deskriptif Tentang Penggunaan Smartphone Sebagai Gaya Hidup Mahasiswa FISIP USU)*. Universitas Sumatera Utara: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Nur Heri Cahyana. 2008. *Aplikasi Pengisian Pulsa Elektronik Satu Kartu Multi Operator*. Seminar Nasional Informatika 2008 UPN “Veteran” Yogyakarta.

D. Jurnal

- Agung Prasetyo. 2015. *Identifikasi Bukti Digital Pada Sim Card Untuk Mobile Forensic Digital Evidence Identification on Sim Card for Mobile Forensic. Journal E-proceeding of engineering*. Vol.2.No.2.
- Agung Suharyanto. 2015. *Status Kewarganegaraan Etnis Tionghoa Pasca Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 di Kota Medan*. Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik 3 (2).
- Angga Khatulistiwa, Henry Bambang, dan Anjik Sukmaji. 2016. *Dashboard Untuk Visualisasi Penjualan Voucher Pulsa Elektrik di Rajawali Reload Mojokerto*. JSIKA. Vol.5. No.8.
- Dewi Tuti Muryati, B.Rini Heryanti. 2011. *Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Non Litigasi di Bidang Perdagangan*. Jurnal Dinamika Sosbud. Vol.13. No.1.
- Malahayati, Amrizal, Muhammad Nasir. 2015. *Konsep Perlindungan Hukum dan Hak Asasi Manusia Terhadap Penata Laksana Rumah Tangga Indonesia*. Jurnal Hukum Tata Negara Naggroe. Vo.4 No.1.
- Manuasa Saragi. 2014. *Litigasi dan Non Litigasi Untuk Penyelesaian Sengketa Bisnis dalam Rangka Pengembangan Investasi Di Indonesia (Kajian Penegakan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman jo. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa)*. E-Journal Graduate Unpar. Vo.1, No.2.
- Naya Amim Zaini. 2016. *Politik Hukum dan HAM Kajian Hukum Terhadap Kewajiban Pemenuhan dan Perlindungan Hak Asasi Manusia Dalam Konstitusi Inodonesia*). Jurnal Panorama Hukum. Vol.1 No.2.
- Rafael La Porta. 1999. *Investor Protection and Cororrate Governenance*. *Journal of Financial Economics*. No.58.
- Tami Rusli. 2012. *Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peratran Perundang-Undangan*. Jurnal Keadilan Progresif. Vol.3. No.1.

E. Tesis.

- Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Inverstor di Indonesia*. Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Setiono. 2014. *Rule of Law*. Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.

F. Internet

- Admin. 2015. *Perlindungan Hukum*.
<https://www.suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html>.
Diakses pada 24 Oktober 2018 pukul 21.48 WIB.
- Adiana Putra. 2016. Cara Komplain Layanan Indosat Ooredoo.
<https://www.carakomplain.com/2016/01/layanan-indosat-ooredoo.html>.
Diakses pada tanggal 17 Januari 2019 pukul 19.05 WIB.
- Andy Gundul. *Apa Itu Kuota Dalam Paket Internet*.
<http://kartuinternetmurah.com/apa-itu-kuota-dalam-paket-internet/>. Diakses pada tanggal 25 Oktober 2018 pukul 16.08 WIB.
- Arie. 2018. *Perbedaan Kartu Prabayar & Pascabayar Seluler SIM Card Telepon*.
<https://www.arie.pro/perbedaan-kartu-prabayar-pascabayar-seluler-simcard-telepon/>. Diakses pada tanggal 25 Oktober 2018 pukul 15.55 WIB.
- Fahreza Alatas. 2017. *Apa Itu Paket Yellow Indosat Ooredoo IM3 dan Cara Mengaktifkan*.
<https://www.shukanbunshun.com/2017/12/apa-itu-paket-yellow-indosat-ooredoo.html>. Diakses pada tanggal 25 Oktober 2018 pukul 15.39 WIB.
- Hendra Wardhana. 2018. *Pulsa dan Kuota Internet Pelanggan Sering Hilang, Ini Penjelasan Indosat Ooredoo*.
<https://www.kompasiana.com/wardhanahendra/5aaf57e05e137354b11b19e4/pulsa-dan-kuota-internet-pelanggan-sering-hilang-ini-penjelasan-indosat-ooredoo?page=all>. Diakses pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 20.22 WIB.
- Lailiyatus Sa'adah. 2018. *Kita Tidak Pernah Tahu Doa yang Mana yang Akan Menembus Langit, Maka Teruslah Berdoa!*. <https://humairoh.com/kita-tidak-pernah-tahu-doa-yang-mana-yang-akan-menembus-langit-maka->

teruslah-berdoa/. Diakses pada tanggal 15 November 2018 Pukul 19.52 WIB.

Putut Pulcom. 2013. *Beginilah Cara Kerja Pulsa Sampai di Handphone Agan*.

[https://www.kaskus.co.id/thread/520883f03c118e647c000003/beginilah-](https://www.kaskus.co.id/thread/520883f03c118e647c000003/beginilah-cara-kerja-pulsa-sehingga-sampai-di-handphone-agan/)

[cara-kerja-pulsa-sehingga-sampai-di-handphone-agan/](https://www.kaskus.co.id/thread/520883f03c118e647c000003/beginilah-cara-kerja-pulsa-sehingga-sampai-di-handphone-agan/). Diakses pada tanggal 29 September 2018 pukul 11.00 WIB.

Website Indosat Ooredoo. Tanpa tahun. *Baru! Paket Yellow Murah Banget, Gak Pake Ribet*. <https://indosatooredoo.com/id/personal/producttariff/yellow>.

Diakses pada tanggal 24 Oktober 2018 pukul 20.18 WIB.

Website Indosat Ooredoo. Tanpa tahun. *Syarat dan Ketentuan Paket Yellow*.

[https://indosatooredoo.com/id/personal/producttariff/yellow?utm_source=se](https://indosatooredoo.com/id/personal/producttariff/yellow?utm_source=semgreen&utm_medium=awareness&utm_campaign=yellowgreen&utm_content=search&gclid=Cj0KCQjw08XeBRC0ARIsAP_gaQCH1FIU-Zpjc2U3P58S0ErkleqFJmh7O47gaY0pNUNpG-5W_5yQyH4aAvKxEALw_wcB)

[mgreen&utm_medium=awareness&utm_campaign=yellowgreen&utm_cont](https://indosatooredoo.com/id/personal/producttariff/yellow?utm_source=semgreen&utm_medium=awareness&utm_campaign=yellowgreen&utm_content=search&gclid=Cj0KCQjw08XeBRC0ARIsAP_gaQCH1FIU-Zpjc2U3P58S0ErkleqFJmh7O47gaY0pNUNpG-5W_5yQyH4aAvKxEALw_wcB)

[ent=search&gclid=Cj0KCQjw08XeBRC0ARIsAP_gaQCH1FIU-](https://indosatooredoo.com/id/personal/producttariff/yellow?utm_source=semgreen&utm_medium=awareness&utm_campaign=yellowgreen&utm_content=search&gclid=Cj0KCQjw08XeBRC0ARIsAP_gaQCH1FIU-Zpjc2U3P58S0ErkleqFJmh7O47gaY0pNUNpG-5W_5yQyH4aAvKxEALw_wcB)

[Zpjc2U3P58S0ErkleqFJmh7O47gaY0pNUNpG-](https://indosatooredoo.com/id/personal/producttariff/yellow?utm_source=semgreen&utm_medium=awareness&utm_campaign=yellowgreen&utm_content=search&gclid=Cj0KCQjw08XeBRC0ARIsAP_gaQCH1FIU-Zpjc2U3P58S0ErkleqFJmh7O47gaY0pNUNpG-5W_5yQyH4aAvKxEALw_wcB)

[5W_5yQyH4aAvKxEALw_wcB](https://indosatooredoo.com/id/personal/producttariff/yellow?utm_source=semgreen&utm_medium=awareness&utm_campaign=yellowgreen&utm_content=search&gclid=Cj0KCQjw08XeBRC0ARIsAP_gaQCH1FIU-Zpjc2U3P58S0ErkleqFJmh7O47gaY0pNUNpG-5W_5yQyH4aAvKxEALw_wcB). Diakses pada tanggal 25 Oktober 2018

pukul 15.41 WIB.

Yakub Adi Krisanto. 2013. *Perbuatan Yang Dilarang (Prohibited Acts) Sebagai Manifestasi Kepastian Hukum Dalam Perlindungan Konsumen*.

[https://www.academia.edu/8251186/Perbuatan_Yang_Dilarang_Prohibited](https://www.academia.edu/8251186/Perbuatan_Yang_Dilarang_Prohibited_Acts_Sebagai_Manifestasi_Kepastian_Hukum_Dalam_Perlindungan_Konsumen)

[Acts_Sebagai_Manifestasi_Kepastian_Hukum_Dalam_Perlindungan_Kons](https://www.academia.edu/8251186/Perbuatan_Yang_Dilarang_Prohibited_Acts_Sebagai_Manifestasi_Kepastian_Hukum_Dalam_Perlindungan_Konsumen)

[umen](https://www.academia.edu/8251186/Perbuatan_Yang_Dilarang_Prohibited_Acts_Sebagai_Manifestasi_Kepastian_Hukum_Dalam_Perlindungan_Konsumen). Diakses pada tanggal 25 Oktober 2018 pukul 21.40 WIB.

Yandri Daniel Damaledo. 2018. *Cara Daftar Paket Yellow Indosat 1Gb 1000 Rupiah*. [https://tirto.id/cara-daftar-paket-yellow-indosat-1gb-1000-rupiah-](https://tirto.id/cara-daftar-paket-yellow-indosat-1gb-1000-rupiah-cLRg)

[cLRg](https://tirto.id/cara-daftar-paket-yellow-indosat-1gb-1000-rupiah-cLRg). Diakses pada tanggal 25 Oktober pukul 15.35 WIB.

LAMPIRAN 1

Kecurangan Indosat Ooredoo kepada pengguna 1GB Rp. 1000/hr

Sumber : Ibayfahri,

<https://www.kaskus.co.id/thread/5a5c010eded770ca568b4567/kecurangan-indosat-ooredoo-kepada-pengguna-1gb-1000-rupiah/>, diakses pada tanggal 28 Oktober 2018 WIB.

Saya selaku pengguna nomor indosat 0857817092BH merasa dirugikan dengan provider Indosat Ooredoo karena mereka melakukan kecurangan sebagai berikut:

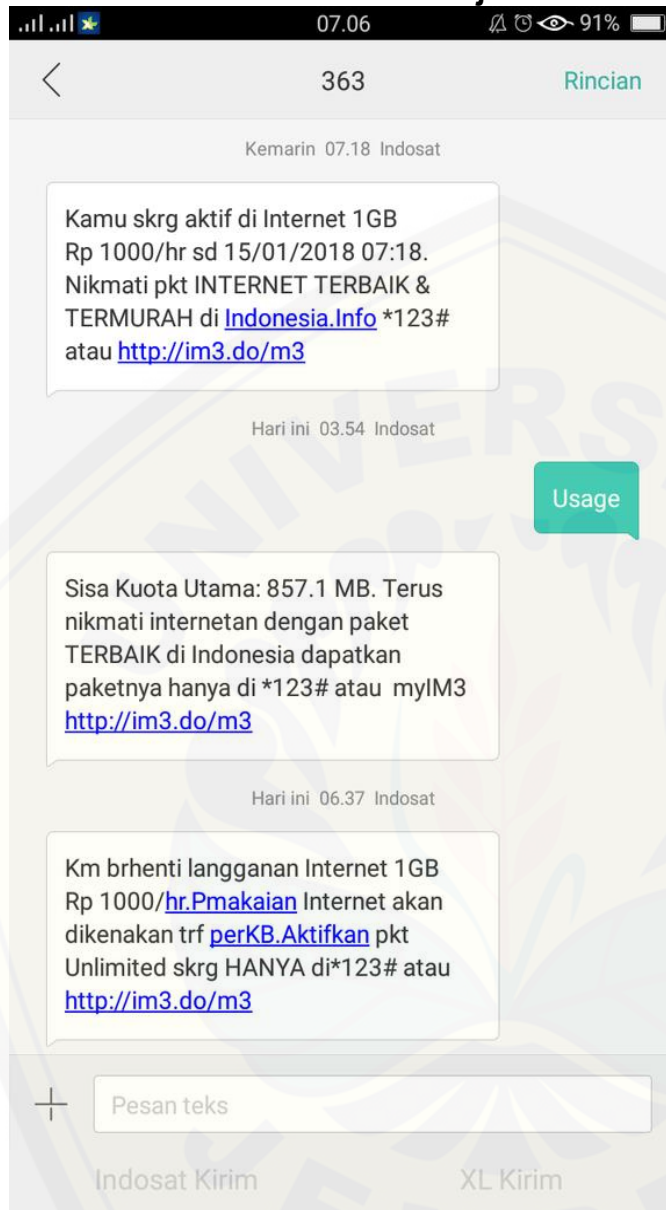
1. Kuota internet masih tersisa puluhan MB tapi pulsa sudah tersedot sampai nol.

The screenshot shows the Indosat Ooredoo mobile app interface. At the top, the status bar displays a signal strength of 6.39KB/s, a battery level of 22%, and the time 13:52. The app header shows the user's name 'Selamat siang, ibayfahri' and a notification icon with a red '2'. Below the header, the user's phone number '0857817092' and the 'PayPro' payment method are visible. The 'SALDO' section shows a balance of 'Rp 0' with a validity period of 'berlaku hingga 3 Feb 2018' and a red 'ISI ULANG' button. The 'SISA KUOTA' section shows a remaining quota of '43MB' out of '1024MB' and includes icons for '43MB', '0mins', and '0SMS'. A message states 'Tidak ada Kuota Aplikasi' with a red 'BELI' button. The 'REKOMENDASI UNTUK ANDA' section features three offers: WhatsApp (1 Jam | 50 MB... | Rp 1.500), Instagram (1 Hari | 100 MB... | Rp 5.000), and another offer (300 MB | Grat...). At the bottom, there are three promotional tiles: 'Beli/Gift' (Temukan Penawaran Terbaik), 'Data Saving' (Hemat Kuota Anda), and 'Rewards' (Segera Hadir).



sebelumnya saya selalu memantau sisa kuota pada aplikasi myIM3, namun setelah menyentuh kira-kira 50MB ada sms yg menyatakan pulsa saya terpakai, saya cek pulsa ternyata sudah nol, saya refresh di aplikasi myIM3 kuota masih tersisa dan masih bisa untuk internet.

2. Paket internet berhenti satu jam sebelum waktu yang ditentukan.



Dari screenshot di atas dapat dilihat paket habis seharusnya pada jam 7.18 namun sudah berhenti pada jam 6.37 sehingga pulsa reguler akan tersedot.

LAMPIRAN 2

Pulsa dan Kuota Internet Pelanggan Sering Hilang, Ini Penjelasan Indosat Ooredoo

Sumber : Hendra Wardhana,

<https://www.kompasiana.com/wardhanahendra/5aaf57e05e137354b11b19e4/pulsa-dan-kuota-internet-pelanggan-sering-hilang-begini-penjelasan-indosat-ooredoo?page=all>, Diakses pada tanggal 16 September 2018 Pukul 18.30 WIB.

19 Maret 2018 13:25 Diperbarui: 20 Maret 2018 10:33 15192 10 8



Indosat Ooredoo (dok. pri).

Pada Rabu, 14 Maret 2018, sehari sebelum peringatan Hari Hak Konsumen Sedunia, saya duduk bersama dan bertemu empat mata dengan M. Bair, Manajer Digital Care (Indosat Care) Indosat Ooredoo untuk membicarakan sekaligus menyelesaikan permasalahan mengenai [hilangnya pulsa dan kuota internet](#) yang saya alami pada Januari, Februari, dan Maret 2018. Sebelum pertemuan terjadi, aduan dan keluhan saya telah diterima Indosat Care yang kemudian mengembalikan pulsa dan kuota internet saya. Pada dasarnya saya menerima dan menghargai pertanggungjawaban itu.

Pertimbangan bahwa kejadian seperti ini tidak hanya terjadi satu atau dua kali, telah mendorong saya untuk mengambil langkah sedikit lebih serius dalam mempertanyakan bagaimana Indosat Ooredoo menangani aduan-aduan dan bagaimana mereka mengambil tanggung jawab atas kerugian-kerugian yang dialami pelanggan seperti saya. Oleh karena itu, saya mengapresiasi terlaksananya pertemuan sebagai bagian dari penyelesaian masalah.

Dalam pertemuan dan diskusi yang berlangsung kurang lebih 1,5 jam di Yogyakarta, Indosat Ooredoo melalui Manajer Indosat Care menanggapi pertanyaan-pertanyaan, juga aduan yang telah saya rinci. Dijelaskan pula beberapa hal mengenai masalah teknis dan skema yang menyangkut paket internet Indosat Ooredoo, serta upaya-upaya yang dilakukan Indosat Ooredoo sebagai respons atas aduan-aduan pelanggan.

Berikut ini inti dari penjelasan Manajer Indosat Care terkait hilangnya pulsa dan kuota internet yang saya alami. Dalam beberapa hal penjelasan serta tanggapan yang diberikan kepada saya barangkali juga menjadi jawaban atas keluhan para pengguna Indosat Ooredoo lainnya yang mengalami ketidaknyamanan serupa.

Pertama, Indosat Ooredoo tidak memungkiri telah banyak mendapat aduan dan keluhan dari pelanggan yang dalam periode akhir-akhir ini kejadian berkurangnya pulsa berada di "top 3" daftar keluhan terbanyak yang diterima Indosat Care. Kehilangan pulsa itu banyak dialami pelanggan Indosat Ooredoo yang mengaktifkan paket internet Yellow. Selain itu, Indosat Ooredoo tidak memungkiri fakta bahwa ada kehilangan-kehilangan lain yang terjadi. Indosat Ooredoo telah melakukan berbagai upaya dan menekankan komitmen positif mereka terhadap pelanggan.

Kedua, Indosat Ooredoo meminta maaf atas ketidaknyamanan yang saya alami, terutama akibat hilangnya kuota internet dan pemotongan pulsa pada Januari, Februari, dan Maret 2018.

Terkait kejadian pada Januari 2018, telah dilakukan pemeriksaan lebih mendalam pada sistem dan didapatkan hasil bahwa nomor Indosat saya saat kejadian seharusnya memang terdaftar dan memiliki paket internet Freedom yang aktif. Hasil ini juga mengoreksi penjelasan Indosat Care sebelumnya yang menyebutkan nomor saya tidak terdaftar dalam paket internet.

Penyebab hilangnya kuota internet dan pulsa disebut sebagai dampak dari migrasi atau transisi pada sistem yang berlangsung beberapa saat sebelum kejadian. Ada sedikit masalah teknis sehingga prosesnya berlangsung kurang sempurna. Akibatnya beberapa nomor pelanggan Indosat Ooredoo mengalami dampak, yaitu

terhapusnya paket internet sehingga sistem secara otomatis menghitung biaya perKB dengan memotong pulsa yang ada. Indosat Ooredoo telah mengidentifikasi masalah ini dan memulihkan pulsa atau paket internet pada nomor yang terdampak.

Ketiga, tentang kesan Indosat Care yang lamban dan mengabaikan sejumlah aduan atau keluhan pelanggan, dinyatakan bahwa mereka peduli dan memperhatikan hal itu. Dalam mengelola aduan dan keluhan pelanggan, Indosat Care memiliki prosedur yang memungkinkan aduan-aduan yang bersifat sangat penting akan diteruskan ke manajer untuk ditindaklanjuti secara cepat dan segera.

Tapi, juga tidak dimungkiri bahwa ada petugas Indosat Care, admin/petugas pelayanan twitter @IndosatCare, yang kurang berdisiplin dalam mengelola aduan. Pada saat pergantian tugas kadang ada petugas yang lalai menerapkan standar prosedur yang menyebabkan keterlambatan penanganan aduan. Kadang juga terjadi gangguan pada sistem teknologi yang menyebabkan delay sehingga aduan pelanggan terhambat.

Keempat, tentang hilangnya pulsa yang terjadi setelah pelanggan mendapat sms-sms tertentu, seperti yang saya alami pada akhir Februari 2018, diakui bahwa Indosat Ooredoo menemukan adanya content provider "nakal" di antara beberapa content provider yang bekerja sama dengan pihak mereka. Content provider nakal telah "memangkas" prosedur pengiriman konten dengan mengirimkan langsung sms-sms ke nomor pelanggan tertentu tanpa disertai konfirmasi sehingga pelanggan langsung dikenakan biaya atas sms-sms tersebut.

Indosat Ooredoo berterima kasih atas aduan saya dan telah melakukan black list disertai jaminan bahwa nomor Indosat Ooredoo saya tidak akan pernah lagi menerima sms-sms dari content providernakal tersebut. Bagaimana jika ternyata saya kembali mendapat sms-sms serupa? Manajer Indosat Care menegaskan lagi jaminannya.

Ketika disinggung kemungkinan adanya celah kelemahan pada sistem Indosat sehingga content provider nakal bisa langsung mengirim sms dan memotong pulsa tanpa konfirmasi pelanggan, jawaban diplomatis diberikan bahwa Indosat Ooredoo sangat berharap pelanggan melaporkan sms-sms tersebut agar segera diidentifikasi content provider yang melanggar prosedur dan Indosat Ooredoo memulihkan pulsa pelanggan yang terbukti dirugikan.

Mengapa bukan Indosat Ooredoo yang lebih aktif mengidentifikasi content provider nakal tanpa harus menunggu aduan pelanggan? Dijawab bahwa Indosat

Ooredoo sudah beberapa kali melaporkan content provider nakal ke Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia.



Aplikasi Mycare Indosat Ooredoo (dok. pri).

Selain empat penjelasan di atas, ada hal-hal lain yang juga terungkap dan dijelaskan dalam pertemuan. Tiga hal di bawah ini menurut saya SANGAT PENTING dan PERLU DIKETAHUI oleh para pelanggan Indosat Ooredoo. Diakui bahwa ada informasi-informasi yang selama ini belum tersosialisasikan secara maksimal oleh Indosat Ooredoo. Beberapa hal belum dengan jelas disebutkan pada media sosialisasi/edukasi Indosat Ooredoo, baik di informasi produk, maupun dalam rincian keterangan lainnya yang memungkinkan diketahui secara lengkap oleh pelanggan Indosat Ooredoo.

1. Terkait aplikasi MyIM3 (dulu MyCare) di smartphone. Diakui bahwa aplikasi yang diharapkan mampu memberikan informasi secara realtime, khususnya tentang jumlah pulsa dan kuota internet yang dimiliki pelanggan, nyatanya sering terlambat menampilkan pembaruan informasi. Akibatnya pada waktu-waktu tertentu informasi yang dibaca pelanggan pada aplikasi kurang akurat. Kekurangan ini menimbulkan celah yang berdampak merugikan seperti pemotongan pulsa karena saat berinternet pelanggan bisa jadi akan menganggap bahwa masih tersedia kuota data yang cukup. Padahal, secara faktual kuota internet yang dimilikinya sebenarnya sudah hampir habis, tapi informasi penting ini mengalami "delay" di aplikasi MyIM3.

Indosat Ooredoo terus berusaha mengatasi kekurangan ini. Di sisi lain pelanggan sebaiknya sering melakukan refresh pada saat mengakses aplikasi MyIM3.

2. Untuk pelanggan Indosat Ooredoo yang mengaktifkan paket internet Yellow 1 GB perlu mengetahui bahwa periode 1 hari 24 jam pada masa berlaku paket ini secara faktual, dikatakan oleh Manajer Indosat Care, adalah "24 jam kurang 3 menit". Barangkali ini bisa menjadi salah satu jawaban mengapa banyak pengguna paket internet Yellow mengeluhkan pemotongan pulsa, padahal periode 1 hari belum habis.

Meski saya belum pernah menggunakan paket Yellow, tapi mengetahui "skema" tersebut saya menyampaikan bahwa pelanggan yang tidak tahu dan kemudian mengalami pemotongan pulsa tidak bisa disalahkan atau dianggap ceroboh karena Indosat Ooredoo tidak memberitahukan ketentuan tersebut secara luas.

3. Terkait dengan pemotongan pulsa secara tiba-tiba yang saya alami pada awal Maret 2018, Indosat Ooredoo telah mengembalikan pulsa saya. Tapi juga menjelaskan bahwa pelanggan sebaiknya menambah kuota internet atau memperpanjang paket internetnya jika diketahui kuota data internetnya hanya menyisakan puluhan MB.

Hal ini dikarenakan adanya skema khusus dalam konsumsi data dalam internet Indosat Ooredoo. Sayangnya, informasi tentang skema itu pun belum tersampaikan dengan baik selama ini, juga tidak disebutkan dalam keterangan produk dan layanan internet Indosat Ooredoo sehingga tidak diketahui secara luas.

Dijelaskan bahwa skema konsumsi data Internet Freedom Indosat Ooredoo "tidak mengangap" sisa kuota dalam jumlah kecil tertentu pada saat pelanggan mengakses internet dengan lebih dari satu aplikasi atau jendela, di mana akumulasi konsumsi datanya lebih besar dari sisa kuota yang ada. Contoh ilustrasinya adalah: pengguna masih memiliki kuota internet Freedom 75 MB, lalu mencoba mengakses aplikasi twitter dan WA dengan akumulasi 90 MB, maka skema biaya perKB langsung dikenakan atas 90 MB, bukan kelebihan 15MB karena kuota 75 MB dikesampingkan.

Memang skema seperti demikian terkesan kurang adil dan bisa memperlebar celah kemungkinan pelanggan mengalami pemotongan pulsa atas biaya perKB. Namun, itulah yang diberlakukan oleh Indosat Ooredoo saat ini. Sekalipun ada fitur Saving Data pada aplikasi MyIM3 yang bisa dimanfaatkan pelanggan untuk membantu memperketat konsumsi data internet, skema konsumsi data seperti demikian tetap dirasakan aneh.

Oleh karena itu, pada saat pertemuan saya berulang kali menekankan bahwa pelanggan Indosat Ooredoo tetap dirugikan dan tidak bisa disalahkan sepenuhnya atas kehilangan pulsa atau kuota internet akibat skema-skema di atas.

Ketidaktahuan banyak pelanggan juga timbul karena Indosat Ooredoo selama ini tidak menerangkannya sebagai "syarat dan ketentuan", hal yang semestinya diinformasikan secara jelas, lengkap, dan transparan kepada masyarakat. Ada tanggung jawab dan kewajiban Indosat Ooredoo untuk memberitahukannya kepada pengguna layanannya.

Atas tanggapan saya, Indosat Care menerima masukan-masukan dan memahami untuk meningkatkan sosialisasi serta edukasi seputar produk dan layanan Indosat Ooredoo kepada pelanggan/pengguna. Di sisi lain saya berharap Indosat Ooredoo sungguh-sungguh membuktikan komitmennya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, menjamin hak-hak pelanggan, serta memastikan bahwa masalah-masalah yang dialami oleh pelanggan dapat diatasi secara maksimal.



LAMPIRAN 3

Sumber :

Website Indosat Ooredoo. Tanpa tahun. *Baru! Paket Yellow Murah Banget, Gak Pake Ribet.* <https://indosatooredoo.com/id/personal/producttariff/yellow>. Diakses pada tanggal 24 November 2018 pukul 14.18 WIB.



The screenshot shows a mobile browser interface. The address bar displays the URL <https://indosatooredoo.com/id/pe>. Below the address bar is a yellow navigation bar with 'Personal' and 'Bisnis' options. The main content area features the 'im3' logo with the tagline 'Ini Baru Internetan Seru'. The headline reads 'BARU! PAKET YELLOW MURAH BANGET, GAK PAKE RIBET'. The text below the headline states: 'Untuk kamu yang mau 100% kuota utama tanpa tambahan yang tidak perlu, YELLOW adalah paket internet terbaik dengan harga terbaik. 1GB, Termurah. Sempel kan. Tidak ada lagi tambahan yang tidak perlu. Tidak ada lagi kuota mahal. 100% kuota utama dengan harga terbaik. Kini dengan PULSA SAFE, terus nikmati internetan seru dan gak perlu khawatir pulsa kamu habis karena kelebihan pemakaian kuota internet.' At the bottom, there are three circular buttons with the numbers 1, 3, and 7, where the button with '1' is highlighted in yellow.