



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA ATAS
PEMUTUSAN LAYANAN KOMUNIKASI BOLT 4G
OLEH PT. FIRST MEDIA**

*CONSUMERS LEGAL PROTECTION FOR THE TERMINATE
OF 4G BOLT COMMUNICATION SERVICES
BY PT. FIRST MEDIA*

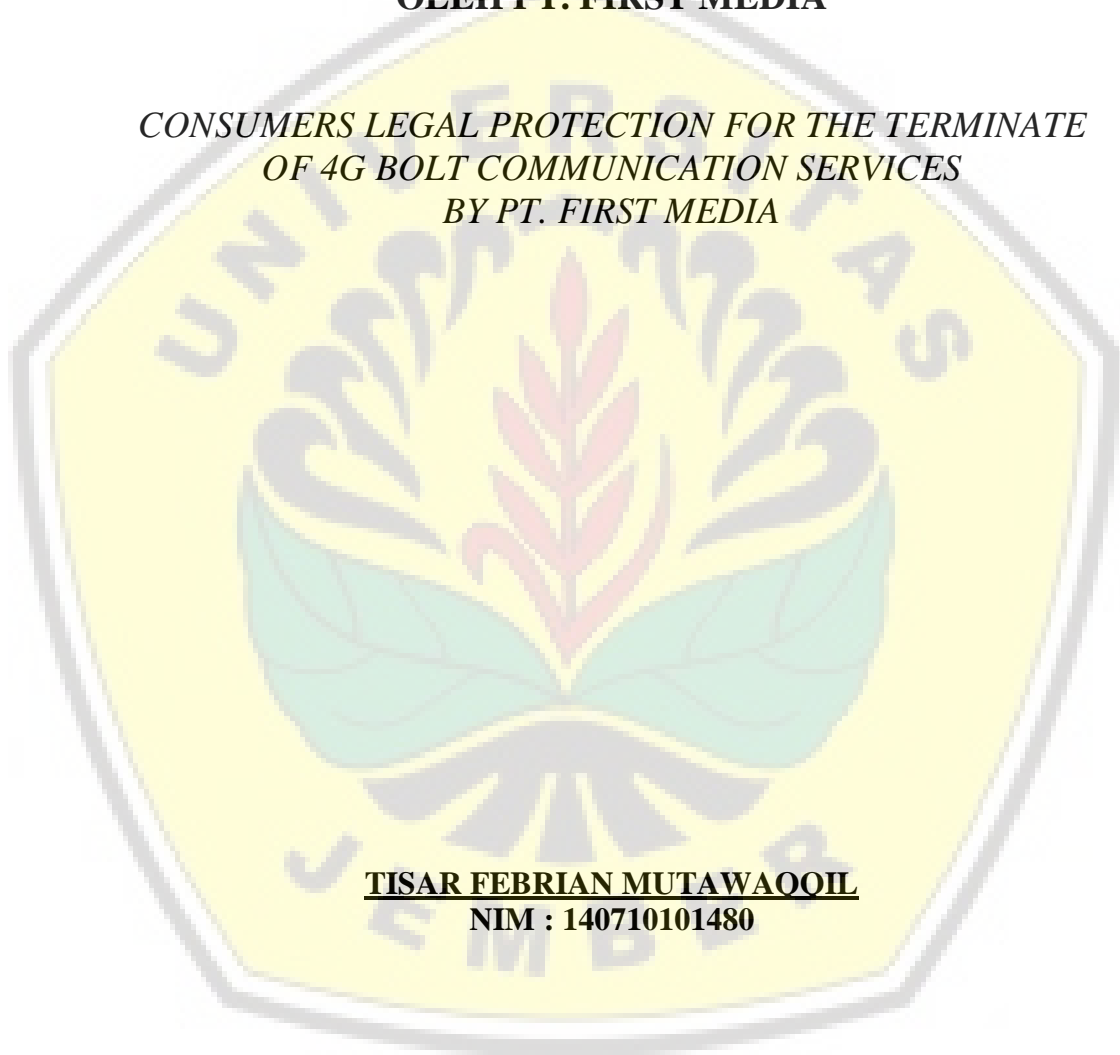
TISAR FEBRIAN MUTAWAQOIL
NIM : 140710101480

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

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA ATAS
PEMUTUSAN LAYANAN KOMUNIKASI BOLT 4G
OLEH PT. FIRST MEDIA**

*CONSUMERS LEGAL PROTECTION FOR THE TERMINATE
OF 4G BOLT COMMUNICATION SERVICES
BY PT. FIRST MEDIA*



TISAR FEBRIAN MUTAWAQOIL
NIM : 140710101480

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

MOTTO

*“Kesuksesan bukanlah segalanya, kegagalan hanya proses semata, berbuat yang terbaik adalah yang utama, Ketika kamu belum berhasil, Itu bukanlah kegagalan. Karena kegagalan yang sesungguhnya adalah ketika kamu bersikap sombong atas keberhasilanmu ...” **

(Mario Teguh)

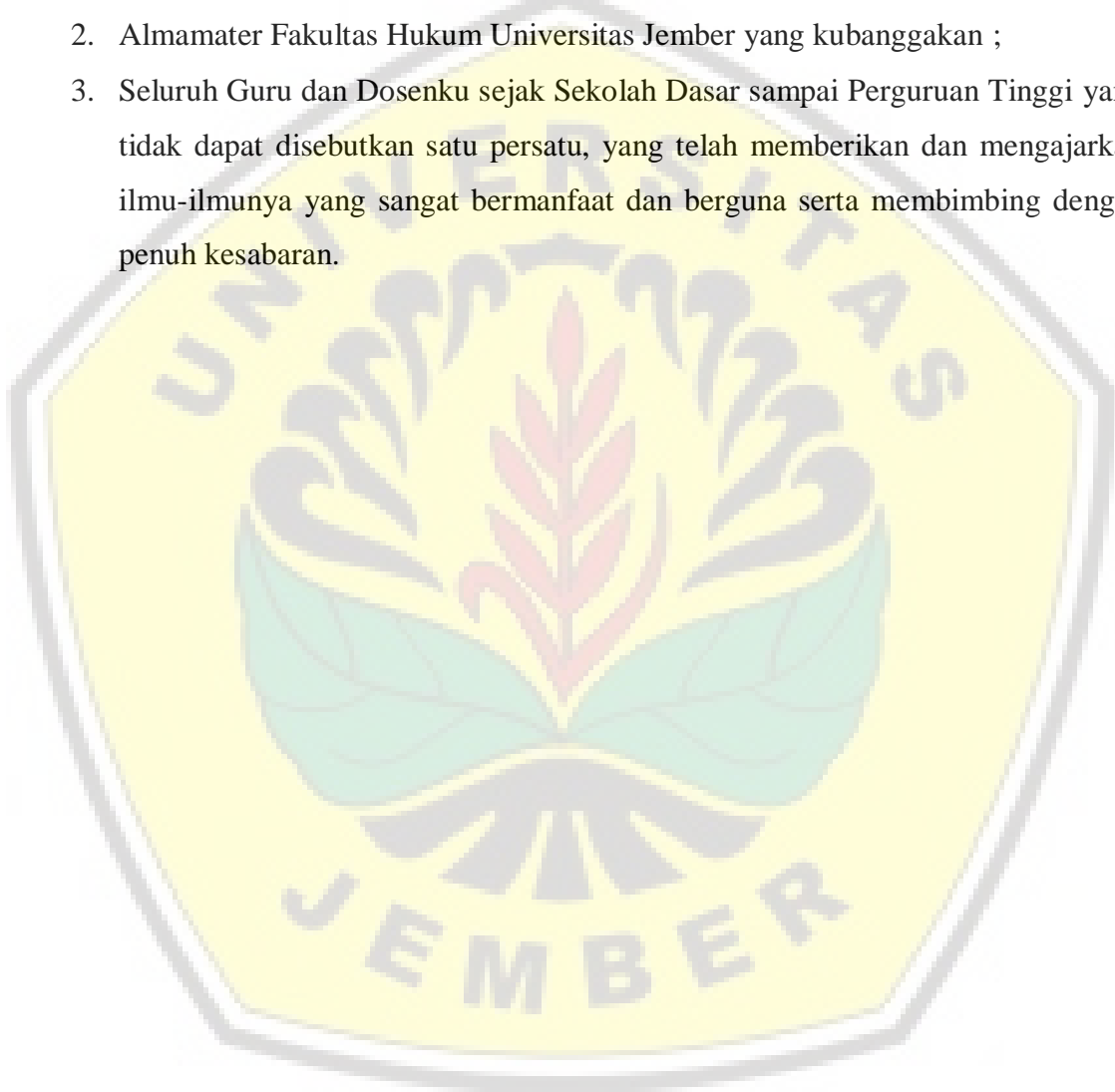


* Dikutip dari : *Menuju Puncak Prestasi*, Yogyakarta : Kanisius, 2011, hlm.2

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tuaku, ayahanda dan atas semua untaian do'a, curahan kasih sayang, segala perhatian dan dukungan yang telah diberikan dengan tulus ikhlas;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang kubanggakan ;
3. Seluruh Guru dan Dosenku sejak Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran.



**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA ATAS
PEMUTUSAN LAYANAN KOMUNIKASI BOLT 4G
OLEH PT. FIRST MEDIA**

*CONSUMERS LEGAL PROTECTION FOR THE TERMINATE
OF 4G BOLT COMMUNICATION SERVICES
BY PT. FIRST MEDIA*

SKRIPSI

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

TISAR FEBRIAN MUTAWAQOIL
NIM : 140710101480

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

PERSETUJUAN

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 30 DESEMBER 2019**

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama,

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

Dosen Pembimbing Anggota,

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

PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA ATAS
PEMUTUSAN LAYANAN KOMUNIKASI BOLT 4G
OLEH PT. FIRST MEDIA**

Oleh :

TISAR FEBRIAN MUTAWAQOIL

NIM : 140710101480

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

MARDI HANDONO, S.H., M.H.

NIP : 196312011989021001

PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H.

NIP : 198210192006042001

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 dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Senin
Tanggal : 30
Bulan : Desember
Tahun : 2019

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember,

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

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

EMI ZULAIKA, S.H, M.
NIP : 197703022000122001

ANGGOTA PANITIA PENGUJI :

MARDI HANDONO, S.H., M.H. : (.....)
NIP : 19631201198902100

NUZULIA KUMALA SARI, S.H, M.H. : (.....)
NIP : 198406172008122003

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tisar Febrian Mutawaqqil

NIM : 140710101480

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : **Perlindungan Konsumen Pengguna Atas Pemutusan Layanan Komunikasi Bolt 4G Oleh PT. First Media**, adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 Desember 2019
Yang menyatakan,

TISAR FEBRIAN MUTAWAQOIL
NIM : 140710101480

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala Puja dan Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas segala Rahmat, Petunjuk, serta Hidayah yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah skripsi dengan judul : **Perlindungan Konsumen Pengguna Atas Pemutusan Layanan Komunikasi Bolt 4G Oleh PT. First Media**. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan kuliah pada Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Mardi Handono S.H., M.H., sebagai dosen pembimbing utama skripsi.
2. Ibu Nuzulia Kumala Sari, S.H., M.H., sebagai dosen pembimbing anggota skripsi
3. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H., sebagai Ketua Panitia Penguji skripsi.
4. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H., sebagai Sekretaris Penguji skripsi ;
5. Dr. Nurul Ghufro, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti S.H., M.Hum., Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., dan Dr. Aries Hariyanto, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan I, II dan III Fakultas Hukum Universitas Jember ;
6. Bapak dan Ibu dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan ;
7. Orang tuaku, semua keluarga dan kerabat atas doa dan dukungan yang telah diberikan dengan setulus hati ;
8. Seseorang yang aku cintai dan sayangi yang telah setia dan tulus menemani, mendampingi dan mendengar keluh kesahku ;
9. Teman-teman dan sahabat terbaikku, yang tak bisa disebutkan satu persatu ;
10. Semua pihak dan rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

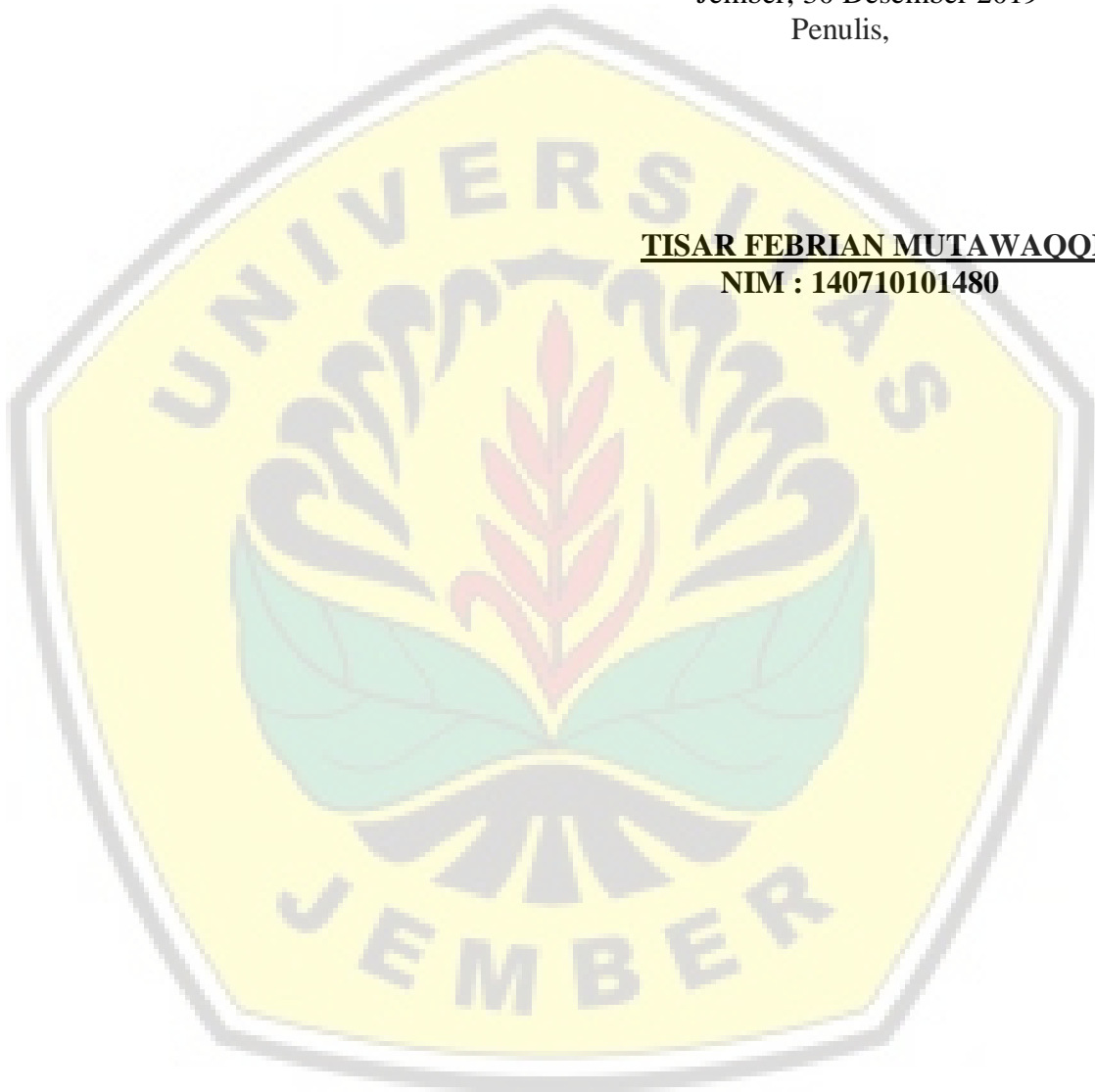
Demi kesempurnaan karya ilmiah ini, penulis berharap dan membuka ruang seluas-luasnya terhadap kritik dan saran dari semua pihak. Akhirnya penulis mengharapkan, mudah-mudahan skripsi ini minimal dapat menambah khasanah referensi serta bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jember, 30 Desember 2019

Penulis,

TISAR FEBRIAN MUTAWAQOIL

NIM : 140710101480



RINGKASAN

Latar belakang skripsi ini bahwasanya Kementerian Komunikasi dan Informatika telah mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Pencabutan Izin Penggunaan Frekuensi Radio yang dipakai oleh PT First Media Tbk, PT Internux atau Bolt dan PT Jasnita Telekomindo. Ketiga perusahaan tersebut menunggak Biaya Hak Penyelenggaraan (BHP) frekuensi. Ketiganya ditindak setelah melewati dua kali jatuh tempo 17 November 2016 dan 17 November 2017. PT First Media, Tbk memiliki jumlah tunggakan Rp364,8 miliar, PT Internux Rp343,5 miliar dan PT Jasnita Telekomindo berutang Rp.2,2 miliar. Pencabutan izin frekuensi perusahaan itu menimbulkan kekhawatiran bagaimana dengan nasib pelanggan. Perlindungan pelanggan ketiga perusahaan tersebut menjadi perhatian dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Untuk itu perlu ada kesepakatan yang dibuat yang memastikan hak pelanggan tidak dirugikan, karena berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf g Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dikemukakan bahwa, konsumen berhak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Rumusan masalah yang akan dibahas adalah : (1) Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan *Bolt* 4G yang telah diputus oleh PT. *First Media* ? (2) Apa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen atas kerugian akibat pemutusan layanan *Bolt* 4G yang telah diputus oleh PT. *First Media* ? Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif. Pendekatan masalah menggunakan pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual, dengan bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan bahan non hukum. Analisa bahan penelitian dalam skripsi ini menggunakan analisis normatif kualitatif. Guna menarik kesimpulan dari hasil penelitian dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif.

Tinjauan pustaka menguraikan beberapa hal pertama tentang perlindungan hukum yang meliputi pengertian, bentuk bentuk dan tujuan perlindungan hukum. Kedua, tentang hukum perlindungan konsumen yang meliputi pengertian dan tujuan hukum perlindungan konsumen. Ketiga tentang konsumen yang meliputi pengertian berikut hak dan kewajiban konsumen, Keempat tentang tentang Pelaku usaha yang meliputi pengertian berikut hak dan kewajiban pelaku usaha, serta profil Bolt (First Media).

Pembahasan menguraikan bahwa, ada 2 (dua) pihak dalam pelaksanaan perjanjian telekomunikasi tersebut, pertama pihak pelanggan Bolt PT. Firstmedia selaku pihak konsumen dan pihak perusahaan PT. Firstmedia pihak pelaku usaha, yang mengikatkan diri dalam perjanjian dengan adanya pembelian kartu perdana berikut pengisian pulsa. Dua pihak tersebut terikat dalam suatu hubungan hukum yang masing-masing pihak mempunyai orientasi kepentingan. Pihak penumpang menyanggupi membayar sejumlah uang tertentu untuk mempergunakan fasilitas telekomunikasi dalam bentuk pulsa untuk telepon, sms dan data sedangkan operator seluler selaku pihak pelaku usaha menyediakan jasa untuk telekomunikasi dalam suatu bingkai hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam hukum perdata, sebagai konsumen dan pelaku usaha hubungan keduanya juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku

usaha harus memperhatikan ketentuan Pasal 4 huruf h Undang Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa : Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Selain itu pelaku usaha dalam bidang telekomunikasi harus mengacu pada Pasal 68 ayat (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, bahwa : Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya. Upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh konsumen pengguna jasa telekomunikasi Bolt oleh PT. First Media dilakukan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Upaya penyelesaian melalui jalur non litigasi dapat dilakukan melalui negosiasi, mediasi dan arbitrase melalui BPSK. Apabila gagal maka dapat dilanjutkan melalui jalur litigasi yaitu melalui jalur pengadilan melalui gugatan secara perdata. Berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat di tempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Saran yang dapat diberikan bahwa, Kepada konsumen hendaknya konsumen diberi pembelajaran untuk berani melakukan penyelesaian litigasi maupun non litigasi dalam menyelesaikan masalah tersebut sebagai bentuk pembelajaran terhadap masalah hukum perlindungan konsumen. Kepada pelaku usaha hendaknya pemberian perlindungan konsumen kepada pengguna atau masyarakat luas wajib diberikan secara sungguh-sungguh dan tegas, tanpa melihat status masyarakat. Siapapun yang dirugikan wajib diberikan perlindungan, baik ganti rugi maupun sanksi-sanksi hukum lainnya. Kepada pemerintah, hendaknya dapat mewujudkan perlindungan konsumen yang baik, dengan memberikan ketentuan hukum yang jelas dan memadai sehingga terwujud keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dan pelaku usaha dalam hukum perekonomian di Indonesia

DAFTAR ISI

	Hal.
Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Persyaratan Gelar	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Pengesahan	vii
Halaman Penetapan Panitia Penguji	viii
Halaman Pernyataan	ix
Halaman Ucapan Terima Kasih	x
Halaman Ringkasan	xii
Halaman Daftar Isi	xiv
Halaman Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Tipe Penelitian	6
1.4.2 Pendekatan Masalah	6
1.4.3 Bahan Hukum	7
1.4.4 Analisis Bahan Hukum	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Perlindungan Hukum	9
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	9
2.1.2 Unsur-Unsur Perlindungan Hukum	11
2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum	12
2.2 Hukum Perlindungan Konsumen	13
2.2.1 Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen	13

2.2.2	Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen	14
2.3	Konsumen	16
2.3.1	Pengertian Konsumen	16
2.3.2	Hak dan Kewajiban Konsumen.....	18
2.4	Pelaku Usaha	22
2.3.1	Pengertian Pelaku Usaha	22
2.3.2	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	23
2.5	Profil Bolt (First Media) Sebagai Pelaku Usaha Layanan 4G	25
BAB III	PEMBAHASAN	27
3.1	Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Layanan <i>Bolt</i> 4G Yang Telah Diputus Oleh PT. <i>First Media</i>	27
3.2	Upaya Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Atas Kerugian Akibat Pemutusan Layanan <i>Bolt</i> 4G Yang Telah Diputus Oleh PT. <i>First Media</i>	55
BAB IV	PENUTUP	71
4.1	Kesimpulan	71
4.2	Saran-saran	72
DAFTAR BACAAN		
LAMPIRAN		

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan dan perkembangan perekonomian telah menghasilkan berbagai variasi barang dan atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi sesuai dengan keinginan dan kemampuan. Di sisi lain, kondisi tersebut mengakibatkan konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan dengan cara-cara yang merugikan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia. Oleh karena itu, menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antar konsumen, pengusaha, dan pemerintah. Keperluan adanya hukum untuk memberikan perlindungan konsumen Indonesia merupakan suatu hal yang tidak dapat dielakkan, sejalan dengan tujuan pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia yang seutuhnya. Perlindungan hukum terhadap konsumen mutlak diperlukan dalam upaya memajukan pembangunan nasional.

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, selain itu ditegaskan pula pada pertimbangan UUPK tersebut pada huruf d, bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab, sehingga untuk dapat menjamin terwujudnya penyelenggaraan perlindungan konsumen. Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang larangan-larangan bagi pelaku usaha, aturan ini berfungsi

untuk melindungi konsumen dari kecurangan pelaku usaha serta memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Salah satu wujud bentuk perlindungan konsumen adalah terhadap adanya ketentuan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 19 Tahun 2013 yang menentukan adanya mekanisme tahapan pemindahan alokasi sinyal 4G pada penataan menyeluruh.

Hampir semua operator seluler di Indonesia sekarang ini telah menerapkan teknologi 4G LTE yang merupakan singkatan dari *Long Term Evolution*¹ di beberapa daerah, setelah proses penataan di frekuensi 1.800 MHz selesai pada tanggal 16 November 2015 yang lalu. Beberapa kota di Indonesia saat ini sudah bisa menikmati layanan 4G LTE yang telah disediakan oleh setiap operator seluler. Kehadiran 4G LTE di Indonesia pada akhir tahun 2015 ini memang sudah di tunggu pelanggan sejak lama, namun ada beberapa hal penting yang perlu diketahui sebelum dapat menggunakan layanan 4G LTE tersebut. Hal pertama bahwa konsumen harus memastikan perangkat 4G LTE yang digunakan mendukung frekuensi yang telah ditetapkan oleh operator seluler yang anda gunakan. Setiap operator seluler di Indonesia sekarang ini menggunakan band frekuensi LTE yang berbeda, yaitu mulai dari B5 FDD LTE 850 Mhz, B8 FDD LTE 900MHz, B3 FDD LTE 1.800MHz, dan B40 TDD LTE 2.300MHz. Jika perangkat 4G LTE yang digunakan tidak mendukung band frekuensi tersebut maka bisa dipastikan tidak dapat menerima sinyal 4G LTE pada perangkat.²

Selain itu, untuk bisa menggunakan layanan 4G LTE pastikan daerah tersebut sudah tercover jaringan 4G LTE serta mengganti SIM Card lama dengan uSIM 4G LTE yang bisa didapatkan di tempat yang telah disediakan oleh setiap operator. Ada dua opsi yakni menukar SIM Card lama dengan uSIM 4G LTE (gratis serta mendapatkan nomer yang sama) dan bisa juga membeli uSIM 4G LTE baru. Jenis teknologi 4G LTE yang digunakan operator

¹ Long Term Evolution atau yang biasa disingkat LTE adalah sebuah standar komunikasi akses data nirkabel tingkat tinggi yang berbasis pada jaringan GSM/EDGE dan UMTS/HSPA. Jaringan antarmukanya tidak cocok dengan jaringan 2G dan 3G, sehingga harus dioperasikan melalui spektrum nirkabel yang terpisah. Teknologi ini mampu mengunduh sampai dengan kecepatan 300 mbps dan upload 75 mbps. Layanan LTE pertama kali dibuka oleh perusahaan TeliaSonera di Stockholm dan Oslo pada tanggal 14 desember 2009.

²<http://www.berbagiteknologi.com/2667/ini-dia-daftar-frekuensi-lte-operator-seluler-di-indonesia/> diakses pada tanggal 11 Maret 2019

seluler Indonesia saat ini adalah FDD LTE (*Frequency Division Duplex*), TDD LTE (*Time Division Duplex*), serta LTE Advanced, ketiga teknologi tersebut memiliki kekurangan dan juga kelebihan. Teknologi FDD ini dapat bekerja pada 2 frekuensi berbeda secara bersamaan yaitu frekuensi FDD LTE 900 MHz dan FDD LTE 1.800MHz. Penggunaan teknologi FDD di 2 frekuensi ini dikenal dengan istilah *dual carrier*, kelebihanannya adalah upload dan download menjadi seimbang karena berjalan di frekuensi berbeda. Sementara TDD LTE B40 frekuensi 2.300MHz memiliki kelebihan salah satunya adalah unggul dalam kecepatan *download*, cara kerja TDD LTE menerima serta mengirim data di frekuensi yang sama secara bergantian dan kelemahannya adalah pada kecepatan *upload*. Sedangkan untuk teknologi LTE Advanced adalah hasil pengembangan antara FDD LTE dengan TDD LTE, LTE Advanced yang dapat berjalan secara bersamaan di FDD LTE dan TDD LTE.³

Proses penataan kembali secara menyeluruh sebagaimana dimaksud pada Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Penataan Pita Frekuensi dan Pengalihan Izin Penggunaan Frekuensi 800 MHz untuk Keperluan Penyelenggaraan Jaringan Bergerak Seluler Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 30 Tahun 2014 dilaksanakan paling lama 6 (enam) bulan sejak ditetapkannya mekanisme dan tahapan pemindahan alokasi pita frekuensi radio yang telah ditetapkan kepada penyelenggara jaringan bergerak seluler IMT-2000 pada pita frekuensi radio 2,1 GHz. Menteri Komunikasi dan Informatika telah mengesahkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 19 Tahun 2013 tentang Mekanisme dan Tahapan Pemindahan Alokasi Pita Frekwensi Radio Pada Penataan Menyeluruh Pita Frekwensi Radio 2,1 GHz. Peraturan tersebut pada prinsipnya memungkinkan pemanfaatan spektrum frekuensi 1.800 MHz untuk jaringan 4G LTE. Frekuensi 1.800 MHz adalah yang paling populer di dunia untuk pemanfaatan 4G LTE. Banyak perangkat *mobile* seperti ponsel pintar dan tablet yang telah mendukung spektrum ini untuk 4G LTE.⁴

³<http://www.berbagiteknologi.com/2667/ini-dia-daftar-frekuensi-lte-operator-seluler-di-indonesia/> diakses pada tanggal 11 Maret 2019

⁴ *Ibid*

Menteri Komunikasi dan Informasi dan operator akan mempercepat implementasi 4G di 1.800 karena ekosistemnya yang paling bagus. Kemenkominfo akan melakukan pembicaraan dengan empat operator seluler mengenai penataan ulang blok frekuensi di 1.800 MHz mengingat telah ada tiga operator yang memintanya. Diketahui, Telkomsel memiliki frekuensi seluas 22,5MHz, XL Axiata 22,5 MHz, Indosat 20 MHz, Tri 10MHz. Dari luas frekuensi tersebut, blok Telkomsel terpisah jadi empat, Indosat dan XL terpisah dua, hanya Tri yang memiliki kanal berdampingan di frekuensi itu. Setelah penataan ulang telah disepakati, maka peraturan akan dikeluarkan dan operator dapat menggunakan frekuensi 1.800 untuk 4G LTE secara komersial. Berdasarkan ketentuan tersebut, secara bertahap frekuensi 2G dan 3G akan dihapus dan berjalan secara menyeluruh di jaringan frekuensi 4G.⁵

Kementerian Komunikasi dan Informatika sedang merampungkan Surat Keputusan (SK) Pencabutan Izin Penggunaan Frekuensi Radio yang dipakai oleh PT First Media Tbk, PT Internux atau Bolt dan PT Jasnita Telekomindo. Ketiga perusahaan tersebut menunggak Biaya Hak Penyelenggaraan (BHP) frekuensi. Ketiganya ditindak setelah melewati dua kali jatuh tempo 17 November 2016 dan 17 November 2017. PT First Media, Tbk memiliki jumlah tunggakan Rp364,8 miliar, PT Internux Rp343,5 miliar dan PT Jasnita Telekomindo berutang Rp.2,2 miliar. Pencabutan izin frekuensi perusahaan itu menimbulkan kekhawatiran bagaimana dengan nasib pelanggan. Perlindungan pelanggan ketiga perusahaan tersebut menjadi perhatian dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional.⁶

Untuk itu perlu ada kesepakatan yang dibuat yang memastikan hak pelanggan tidak dirugikan, karena berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf g Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dikemukakan bahwa, konsumen berhak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk menuangkannya masalah tersebut dalam suatu karya

⁵ <https://www.viva.co.id/digital/digilife/1095694-first-media-dan-bolt-dicabut-skema-ganti-rugi-pelanggan>, diakses pada tanggal 11 Maret 2019

⁶ *Ibid*

ilmiah skripsi hukum dengan judul : “Perlindungan Konsumen Pengguna Atas Pemutusan Layanan Komunikasi *Bolt 4G* Oleh PT. *First Media*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis mencoba untuk mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan *Bolt 4G* yang telah diputus oleh PT. *First Media* ?
2. Apa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen atas kerugian akibat pemutusan layanan *Bolt 4G* yang telah diputus oleh PT. *First Media* ?

1.3 Tujuan Penulisan

Skripsi ini mempunyai 2 (dua) macam tujuan yang hendak dicapai, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus yang meliputi :

1.3.1 Tujuan Umum

- a. Untuk melengkapi dan memenuhi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis guna meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
- b. Sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan ilmu dan pengetahuan hukum yang diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi dalam masyarakat.
- c. Untuk menambah pengalaman dan memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi kalangan umum, bagi para mahasiswa fakultas hukum dan almamater.

1.3.2 Tujuan Khusus

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

1. Untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan *Bolt 4G* yang telah diputus oleh PT. *First Media*.

2. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen atas kerugian akibat pemutusan layanan *Bolt 4G* yang telah diputus oleh PT. *First Media*.

1.4 Metode Penelitian

Penggunaan metode penelitian hukum dalam penulisan skripsi ini dapat digunakan untuk menggali, mengolah, dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga mendapatkan kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu hukum yang dihadapi. Metode yang tepat diharapkan dapat memberikan alur pemikiran secara berurutan dalam usaha mencapai pengkajian. Adapun metode yang digunakan sebagai berikut :

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah Yuridis Normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti Undang-Undang, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.⁷

1.4.2 Pendekatan Masalah

Dalam penyusunan skripsi ini, digunakan pendekatan yang meliputi 2 (dua) macam pendekatan, yaitu :

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

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi⁸ Untuk menjawab rumusan masalah pertama, terkait bentuk

⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm.194

⁸ *Ibid*, hlm.93

perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan Bolt 4G yang telah diputus oleh PT. First Media.

2. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yaitu suatu metode pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu hukum.⁹ Untuk rumusan masalah kedua, terkait upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas kerugian akibat pemutusan layanan Bolt 4G yang telah diputus oleh PT. First Media.

1.4.3 Bahan Hukum

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

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

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

1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 19 Tahun 2013 tentang Mekanisme dan Tahapan Pemindahan Alokasi Pita Frekwensi Radio Pada Penataan Menyeluruh Pita Frekwensi Radio 2,1 GHz.
4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Infomatika (Kominfo) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Penataan Pita Frekuensi dan Pengalihan Izin Penggunaan Frekuensi 800 MHz untuk Penyelenggaraan Jaringan Bergerak Seluler.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah buku-buku teks, laporan penelitian hukum, jurnal hukum yang memuat tulisan-tulisan kritik para ahli dan para

⁹ *Ibid*, hlm.138

akademisi terhadap berbagai produk hukum perundang-undangan dan putusan pengadilan, notulen-notulen seminar hukum, memori-memori yang memuat opini hukum, monograf-monograf, buletin-buletin atau terbitan lain yang memuat debat-debat dan hasil dengar pendapat di parlemen, deklarasi-deklarasi yang berkaitan dengan isu hukum yang akan dibahas dalam skripsi ini.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

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

1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif. Langkah-langkah selanjutnya yang dipergunakan dalam melakukan suatu penelitian hukum, yaitu :

- a) Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan ;
- b) Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non-hukum ;
- c) Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan
- d) Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum
- e) Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.¹⁰⁾

¹⁰⁾ *Ibid*, hlm.171

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum berasal dari bahasa Arab dan merupakan bentuk tunggal, yang kata jamaknya adalah “*alkas*” yang selanjutnya diambil alih dalam bahasa Indonesia menjadi “hukum”. Dalam pengertian hukum terkandung pengertian erat dengan pengertian yang “dapat melakukan paksaan”.¹¹ Hukum adalah peraturan yang memaksa, akan tetapi tidak untuk memaksakan sesuatu pada seseorang melainkan untuk melindungi kepentingan-kepentingan manusia. Hal ini disebabkan karena kepentingan itu kerap kali diancam atau dilanggar oleh pihak tertentu sehingga hukum perlu mengamankannya dan bila perlu memaksa. Menurut R. Soeroso :

Hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melanggar serta mempunyai sifat memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi yang melanggarnya. Perlindungan hukum terdiri dari 2 (dua) suku kata yaitu “perlindungan” dan “hukum” artinya perlindungan hukum menurut undang-undang yang berlaku. Perlindungan hukum merupakan sarana untuk mewujudkan dan mempertahankan keadilan yang menjadi jiwa dan tujuan dari hukum.¹²

Pasal 1 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menyatakan bahwa “Negara Indonesia adalah Negara hukum”, artinya adalah penyelenggaraan Negara di segala bidang harus didasarkan pada aturan hukum yang adil dan pasti sehingga tidak didasarkan pada kepentingan ekonomi semata. Dalam hal ini setiap warga negara sama kedudukannya dalam hukum dan setiap warga negara berhak memperoleh perlindungan hukum yang memadai. Selanjutnya dalam Pasal 28D ayat (1) Undang-undang Dasar Negara

¹¹ <http://www.tanyahukum.com/perlindungan-hukum.html>, diakses tanggal 11 Maret 2019

¹² R Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, 2002, hlm 24

Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”, artinya pengakuan hukum, jaminan hukum, perlindungan hukum, dan kepastian hukum yang diberikan kepada setiap warga Negara harus berdasarkan pada asas keadilan dan kesetaraan hukum.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat dikenal dengan dua bentuk, yaitu perlindungan yang bersifat preventif dan perlindungan yang bersifat represif. Perlindungan hukum yang bersifat represif kepada warga negara diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Dengan demikian, perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan sebaliknya perlindungan hukum yang bersifat represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.¹³

Berdasarkan pengertian dan definisi hukum itu sendiri sangatlah luas. Terdapat banyak pendapat yang diutarakan oleh para ahli hukum terkait dengan pengertian hukum itu sendiri. Menurut E. Utrecht sebagaimana dikutip R. Soeroso, yaitu :

Untuk memberikan definisi tentang hukum yang lengkap memang sulit namun menurut Utrecht perlu adanya suatu pedoman untuk dipakai pedoman/pegangan tentang apakah hukum itu. Pedoman yang dimaksud Utrecht, untuk dipakai sebagai pegangan adalah : “hukum adalah himpunan petunjuk-petunjuk hidup tata tertib suatu masyarakat dan seharusnya ditaati oleh anggota masyarakat yang bersangkutan”.¹⁴

Perlindungan hukum sebagaimana diuraikan oleh Barda Nawawi Arief :

Terpenuhinya hak-hak dan kewajiban seseorang, baik itu kepada individu maupun kelompok. Perlindungan hukum tersebut, menyangkut pula terhadap korban. Hal tersebut merupakan bagian dari perlindungan kepada masyarakat sebagai konsekwensi logis dari teori kontrak sosial (*social contract argument*) dan teori solidaritas sosial (*social solidarity argument*).¹⁵

¹³ Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Inndonesia*, Surabaya: Bina Ilmu. 2007, hlm. 2.

¹⁴ R. Soeroso. 2002, *Op. Cit.* hlm. 35.

¹⁵ Barda Nawawi Arief, *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2001, hlm. 54

Perlindungan mempunyai arti sebagai suatu perbuatan, dalam hal melindungi, misalnya memberikan perlindungan kepada orang-orang lemah. Definisi tentang hukum adalah himpunan peraturan-peraturan yang berisi perintah-perintah dan larangan-larangan yang mengatur tata tertib masyarakat dan karenanya masyarakat harus menaatinya. Dengan adanya hukum diharapkan tercipta suatu kondisi masyarakat yang aman dan tertib sebagai satu kesatuan dalam negara.

2.1.2 Unsur-Unsur Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah perbuatan (hal dan sebagainya) melindungi ; pertolongan (penjagaan dan sebagainya).¹⁶ Berdasarkan pengertian itu seseorang berhak mendapatkan perlindungan dan melindungi orang lain. Perlindungan hukum tercermin dari berjalannya hukum, proses hukum dan akibat dilaksanakannya atau ditegakkannya hukum tersebut. Jika dilihat dari pengertian dan pemahaman terhadap perlindungan hukum diatas maka dapat diketahui unsur-unsur perlindungan hukum yaitu :

1. Hukum tersebut merupakan sarana bagi siapa saja, artinya bahwa siapa saja yang haknya dilanggar dalam hidup bermasyarakat maka ia dapat mengajukan agar orang lain yang telah melakukan pelanggaran tersebut untuk ditindak oleh hukum itu,
2. Orang yang terbukti bersalah secara hukum tersebut dikenai sanksi yang telah ditentukan oleh hukum,
3. Asas kesamaan hukum (*rechtsgleichheit*) yaitu hukum dituntut sesuai dengan cita-cita keadilan dalam masyarakat,
4. Tujuan dari hukum itu adalah untuk menciptakan dan mempertahankan ketertiban dan keadilan dalam masyarakat,
5. Tidak adanya kesewenang-wenangan pihak yang mempunyai kekuasaan atau kesewenangan atas hukum tersebut.¹⁷

Berdasarkan unsur-unsur yang terdapat dalam makna perlindungan hukum sebagaimana tersebut di atas, maka dapat dilihat adanya suatu perlindungan hukum. Apabila unsur-unsur tersebut tidak tercermin maka dapat

¹⁶ W.J.S. Poerwadarminta. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 1999, hlm 600.

¹⁷ Sri Soemantri. *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*. Bandung: Alumni, 2002. hlm. 15.

dipertanyakan akan terwujudnya perlindungan hukum dan kepastian dari hukum itu, juga tujuan hukum itu sendiri. Kehadiran hukum dalam masyarakat di antaranya ialah untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa berbenturan satu sama lain, sehingga bisa ditekan sekecil-kecilnya benturan itu. Pengorganisasian kepentingan-kepentingan dilakukan dengan membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan tersebut.

2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum

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

Roscoe Pounds menyebutkan bahwa :

Hukum itu adalah keseimbangan kepentingan, bahwa : hukum itu adalah menata kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat. Kepentingan-kepentingan tersebut harus ditata sedemikian rupa agar tercapai keseimbangan yang proporsional. Perlindungan hukum pada akhirnya mewujudkan keseimbangan kepentingan dalam masyarakat.¹⁸

Berbicara mengenai perlindungan hukum, hal tersebut merupakan salah satu hal terpenting dari unsur suatu negara hukum. Dianggap penting karena dalam pembentukan suatu negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur tiap-tiap warga negaranya. Sudah lazim untuk diketahui bahwa suatu negara akan terjadi suatu hubungan timbal balik antara warga negaranya sendiri.¹⁹ Perlindungan hukum akan menjadi hak tiap warga negaranya. Hukum sebagai norma merupakan petunjuk untuk kehidupan. Manusia dalam masyarakat, hukum menunjukkan mana yang baik dan mana yang tidak. Hukum juga memberikan petunjuk apa yang harus diperbuat dan mana yang tidak boleh, sehingga segala sesuatu dapat berjalan tertib dan teratur. Kesemuanya ini

¹⁸ Roscoe Pounds dalam Bernard L. Tanya, *Teori Hukum ; Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Surabaya : CV.Kita, 2006, hlm.36

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 40

dimungkinkan karena hukum mempunyai sifat dan watak mengatur tingkah laku manusia serta mempunyai ciri memerintah dan melarang. Begitu pula hukum dapat memaksa agar hukum itu ditaati anggota masyarakat.²⁰ Peraturan-peraturan hukum yang bersifat mengatur dalam perhubungan anggota masyarakat untuk patuh mentaatinya, menyebabkan terdapatnya keseimbangan dalam tiap perhubungan dalam masyarakat.

Perlindungan Hukum pada zaman sekarang ini hukum banyak diwarnai dan dibahas dengan berbagai topik tak terkecuali pembahasan mengenai perlindungan hukum. Dalam pembahasan tersebut secara tidak langsung akan mengait eratkannya dengan pembuat hukum itu sendiri. Berbicara mengenai perlindungan hukum, hal tersebut merupakan salah satu hal terpenting dari unsur suatu negara hukum.²¹ Menurut Subekti “hukum tidak hanya mencari keseimbangan antara berbagai kepentingan yang bertentangan satu sama lain, akan tetapi juga untuk mendapat keseimbangan antara tuntutan keadilan tersebut dengan “ketertiban” atau “kepastian hukum”. Dengan demikian, hukum itu bertujuan menjamin adanya kepastian hukum dalam masyarakat dan hukum itu harus pula bersendikan pada keadilan, yaitu asas-asas keadilan dari masyarakat itu.²² Dalam masyarakat terdapat beraneka warna hukum, kebiasaan, peraturan agama, tradisi, peraturan, perkumpulan yang kesemuanya itu dalam beberapa hal membatasi tindak tanduk manusia mengatasi hasrat hatinya yang sejati. Keinginan-keinginan dan cita-citanya sampai tingkat tertentu disesuaikan dengan jaring-jaring pengawasan yang kompleks ini.

2.2 Hukum Perlindungan Konsumen

2.2.1 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

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

²⁰ *Ibid.* hlm. 54

²¹ *Ibid.* hlm 40

²² *Ibid.* hlm 40

jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Namun, ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen.²³ Hal ini dapat dilihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.

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

2.2.2 Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah upaya yang terorganisir yang di dalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen.²⁴ Pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen adalah untuk menyeimbangkan antara produsen dengan konsumen atas suatu barang dan atau jasa yang harus diserahkan produsen berdasarkan perjanjian baik dalam transaksi perdagangan atau transaksi yang lain. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.

²³ AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm. 13

²⁴ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan Oleh Pelaku Usaha*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 4

Pada dasarnya hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dalam hukum perlindungan konsumen adalah sejajar dan seimbang. Tujuan perlindungan konsumen disebutkan dalam ketentuan Pasal 3 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya sendiri
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses pemakaian barang dan jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f) Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi dan atau jasa, kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan salah satu masalah yang cukup mendasar (*substansial*) dalam kontelasi pembangunan nasional disebuah Negara termasuk Indonesia. Hal tersebut memerlukan satu pengaturan yang sarat dengan perhatian dari berbagai stratifikasi social (lapisan masyarakat), sebagaimana upaya perlindungan konsumen di Indonesia pada dewasa ini, antara lain hendak meletakkan prinsip konsumen sebagai pemakai, pengguna atau pemanfaat barang / atau jasa yang perlu diberikan perlindungan hukum.²⁵ Pada dasarnya setiap warga negara sama kedudukannya dalam hukum. Setiap warga negara berhak mendapatkan perlindungan hukum tanpa terkecuali. Perlindungan hukum harus sejalan dengan tujuan hukum secara umum, yaitu untuk menegakkan keadilan, sehingga ketertiban dan ketentraman masyarakat dapat diwujudkan. Dengan demikian, hukum itu bertujuan menjamin adanya kepastian hukum dalam masyarakat dan hukum itu harus pula bersendikan pada keadilan, yaitu asas-asas keadilan dari masyarakat.²⁶ Berdasarkan hal tersebut di atas, perlindungan konsumen merupakan hal yang perlu diwujudkan dalam

²⁵ A. Sembiring, *Perlindungan terhadap konsumen*, Visimedia, Jakarta, 2010, hlm.90

²⁶ *Ibid.* hlm 40

memberikan keseimbangan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen dalam hubungan hukumnya.

2.3 Konsumen

2.3.1 Pengertian Konsumen

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

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen sendiri dalam pengertian hukum perlindungan konsumen menurut Ika Meutiah, yaitu :

Konsumen umum (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk kebutuhan tertentu), konsumen antara (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memperdagangkannya, dengan tujuan komersial), dan konsumen akhir (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri atau rumah tangganya dengan tujuan tidak untuk memperdagangkan kembali). Konsumen dalam terminologi konsumen akhir inilah yang dilindungi dalam undang-undang perlindungan konsumen. Sedangkan konsumen antara adalah dipersamakan dengan pelaku usaha.²⁷

Menurut Suud Wahyudi, bahwa :

Konsumen sebagai peng-Indonesia-an istilah asing (Inggris) yaitu *consumer*, secara harfiah dalam kamus-kamus diartikan sebagai : "seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" ; atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah

²⁷ Ika Meutiah, 2006, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta, hlm.12

barang". ada juga yang mengartikan " setiap orang yang menggunakan barang atau jasa.²⁸

Tujuan perlindungan hukum terhadap konsumen sebagaimana disebutkan dalam ketentuan Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya sendiri
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses pemakaian barang dan jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f) Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi dan atau jasa, kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan upaya yang terorganisir yang di dalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Pada dasarnya hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dalam hukum perlindungan konsumen adalah sejajar dan seimbang.

Hal ini mengingat bahwa hukum pada dasarnya berfungsi untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan manusia, sehingga hukum harus dijunjung tinggi dalam rangka menciptakan tatanan masyarakat yang tertib dan damai. Sedangkan perlindungan hukum dapat diartikan sebagai terpenuhinya hak-hak dan kewajiban seseorang baik itu individu maupun kelompok.

²⁸ Suud Wahyudi dalam artikel : http://newyorkermen.multiply.com/artikr1_perlindungan_hukum_konsumen/item/30, posted Desember 2010

Perlindungan hukum harus sejalan dengan tujuan hukum secara umum, yaitu untuk menegakkan keadilan, sehingga ketertiban dan ketentraman masyarakat dapat diwujudkan. Perlindungan hukum tersebut harus diwujudkan dengan baik sebagai komitmen suatu negara hukum.

2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Manusia dalam hidupnya sebagai makhluk sosial senantiasa dihadapkan pada hak dan kewajiban, karena ia selalu berinteraksi dengan orang lain dan ia juga wajib pula menghormati hak dan kewajiban manusia yang lainnya. Demikian halnya dalam hubungan antara produsen atau pelaku usaha dengan konsumen dalam suatu perlindungan hukum terhadap konsumen. Dunia usaha yang penuh dengan persaingan telah mendorong para pelaku usaha untuk terus meningkatkan usahanya baik dalam hal peningkatan pendapatan perusahaan maupun dalam hal peningkatan pelayanan terhadap konsumennya. Peningkatan pelayanan kepada konsumen bertujuan agar barang yang diproduksi perusahaan dapat diminati oleh konsumen.

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

Hukum perlindungan konsumen saat ini cukup mendapatkan perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing mempunyai hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol

sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.²⁹

Membicarakan hak dan kewajiban, maka akan kembali pada hakikat undang-undang dalam hal ini ketentuan Hukum Perdata rumusannya menyangkut hukum perjanjian. Pengertian perjanjian menurut Subekti : Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.³⁰ Adapun istilah perjanjian di dalam ketentuan KUH Perdata digunakan istilah persetujuan yaitu dalam Pasal 1313 yang menyatakan : “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

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

Isi dari perjanjian ini adalah lahirnya perikatan diantara kedua pihak yang mengadakan perjanjian. Hakekat perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak, dan kemudian menerbitkan suatu hak dan kewajiban yang mengikat para pihak tersebut, hak untuk menuntut sesuatu dan di lain pihak adalah kewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut. Perikatan seperti yang dimaksudkan tersebut di atas paling banyak dilahirkan dari suatu peristiwa dimana para pihak saling menjanjikan sesuatu.³¹ Mengenai sumber-sumber perikatan oleh undang-undang diterangkan bahwa perikatan dapat lahir dari

²⁹ Celina Tri Siwi K., 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm.1

³⁰ Subekti, 2004, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Intermasa, hlm. 230

³¹ Abdulkadir Muhamad.1990, *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung : Citra Aditya Bakti. hlm.317

suatu persetujuan (perjanjian) atau dari undang-undang. Perikatan yang lahir dari undang-undang dapat dibagi lagi atas perikatan-perikatan yang lahir dari undang-undang saja dan yang lahir dari undang-undang karena perbuatan orang. Mengenai hal yang terakhir tersebut, dapat dibagi lagi atas perikatan-perikatan yang lahir dari suatu perbuatan yang diperbolehkan dan yang lahir dari suatu perbuatan melawan hukum.

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

Sebagaimana disebutkan oleh Alfi Fahmi bahwa hak dasar konsumen ada 4 (empat), yaitu :

- a) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right safety*)
- b) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- c) Hak untuk memilih (*the right to choose*)
- d) Hak untuk didengar (*the right to be heard*).³²

Empat hak dasar tersebut diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak seperti mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Tujuan perlindungan hukum kepada konsumen pada hakikatnya adalah

³² Alfi Fahmi dalam artikel : http://www.lawskripsi.com/index.php?option=com_content&view=article&id=153&Itemid=153, posted 9 September 2015

memberikan perlindungan atas hak-hak konsumen terhadap barang dan atau jasa. Hak konsumen menurut Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

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

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

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

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

belah pihak. Pada dasarnya hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dalam hukum perlindungan konsumen adalah sejajar dan seimbang.

2.4 Pelaku Usaha

2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha

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

Terkait dengan keberadaan pelaku usaha dalam perlindungan konsumen Indah Sukmaningsih menyatakan bahwa :

Kini paradigmanya *market in*, yaitu menguji aspek keamanan dan perlindungan konsumen sebelum suatu produk dilepas ke pasar. Karena prosesnya lebih panjang dan biaya mungkin juga lebih besar, mau tidak mau konsumen akan membayar lebih mahal. Komunitas pelaku usaha juga berubah dari paradigma *let be consumer beware* yaitu konsumenlah yang harus hati-hati sebelum mengonsumsi barang dan jasa, ke paradigma *let producer beware*, yaitu produsenlah yang harus berhati-hati sebelum melepas produk ke pasar.³³

Proses transaksi produsen-konsumen jika dahulu dilakukan tanpa adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen, maka kini hak-hak konsumen secara mengikat menjadi norma-norma hukum. Masyarakat konsumen mempunyai dasar hukum (*legal base*) untuk menuntut hak-haknya. Ini membuat produsen lebih berhati-hati. Saat ini berbagai kebijakan publik, walaupun prosesnya melalui persetujuan DPR hasilnya bila dikaji mendalam banyak merugikan

³³ Indah Sukmaningsih dalam Yudi Pangestu, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1999, hlm.36

kepentingan masyarakat konsumen kelas menengah bawah. Adanya intensitas cukup tinggi di bidang kebijakan publik pada arus domestik maupun global mengharuskan perlindungan terhadap konsumen tidak hanya memasuki masalah mikro, tetapi juga makro.

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

2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Selain konsumen, yang terkait dengan konsumen adalah pelaku usaha. Menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

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

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

Dalam Pasal 1 angka (5) Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa : Jasa merupakan setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Menurut A.Z. Nasution apa yang diistilahkan barang dan/atau jasa adalah *produk konsumen*, yaitu barang dan/atau jasa yang umumnya digunakan konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidup dan tidak untuk diperdagangkan. Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan berusaha atas hak-hak yang diberikan konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak untuk :

- a) Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- b) Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c) Melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa kosumen
- d) Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.³⁴

Konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkantersebut di atas, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagai berikut :

- a) Beritikad baik
- b) Menjamin mutu dalam melakukan kegiatan usahanya
- c) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- d) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku
- e) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu, serta memberikan jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau diperdagangkan.

³⁴ A.Z Nasution, 2006, Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta, hlm.18

- f) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- g) Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.³⁵

Berdasarkan uraian di atas, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang “ditargetkan” untuk menciptakan “budaya” tanggung jawab pada diri pelaku usaha. Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun yang mengandung perlindungan bukan sekedar aspek fisik, melainkan hak yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Disamping dibebani beberapa kewajiban, pelaku usaha dalam melakukan usahanya dibatasi dengan berbagai larangan. Perbuatan yang dilarang bagi para pelaku usaha diatur dalam Bab IV Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang terdiri dari 10 Pasal, dimulai dari Pasal 8 sampai dengan Pasal 17. Ketentuan tersebut merupakan satu-satunya ketentuan yang bersifat *general* bagi kegiatan usaha dari para pelaku usaha pabrikan dan distributor di Indonesia. Oleh karena itu, perlu ada perlindungan hukum konsumen yang baik dan memadai. Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tersebut dapat dibagi dalam dua larangan pokok yaitu : Pertama, Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat atau standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen dan Kedua, Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar dan tidak akurat yang menyesatkan konsumen.

2.5 Profil Bolt (First Media) Sebagai Pelaku Usaha Penyedia Layanan 4G

BOLT pada awalnya dimiliki oleh Internux sejak awal peluncuran hingga tahun 4 dan First Media mulai pertengahan tahun 5. Pada 1 Juli 2015, *BOLT* secara resmi merupakan bagian dari *First Media* bersama *BiG TV*, *FastNet*, dan

³⁵ *Ibid*, hlm.19-20

Home Cable. *BOLT* diluncurkan secara resmi pada tanggal 14 November 2013. Untuk menyelenggarakan 4G *Long Term Evolution* (LTE), Internux mengeluarkan investasi senilai 550 juta dollar AS atau sekitar Rp 6,3 triliun untuk menyewa menara BTS hingga menyediakan perangkat *mobile wi-fi* di pasar. Saat awal peluncuran, *BOLT* hanya mencakup kawasan Jabodetabek. Pada tanggal 11 Maret 2015, jangkauan *BOLT* diperluas hingga ke Kota Medan. Pada awal tahun 2015, *BOLT* mengklaim telah memiliki pencapaian satu juta pelanggan. Pada tanggal 11 Maret 2015, *BOLT* resmi diluncurkan di Medan dengan potensi pengguna sekitar 1,5 juta pelanggan.

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) akan mengeluarkan Surat Keputusan (SK) pencabutan izin frekuensi radio 2,3GHz tiga penyelenggara *Broadband Wireless Access* (BWA), yakni PT *First Media Tbk* (KBLV), PT Internux (penyelenggaraan layanan *BOLT*), dan PT Jasnita Telekomindo, pada hari ini, Senin tanggal 19 Nopember 2018 yang lalu. Pencabutan Izin dilakukan setelah pemegang Izin Pita Frekuensi Radio (IPFR) diberikan tiga kali surat peringatan, dan tidak melunasi seluruh BHP Frekuensi Radio untuk IPFR tahunan berikut dendanya sampai dengan bulan ke 24 sejak tanggal jatuh tempo BHP Frekuensi Radio terutang, yaitu selambat-lambatnya pada 17 November 2018.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

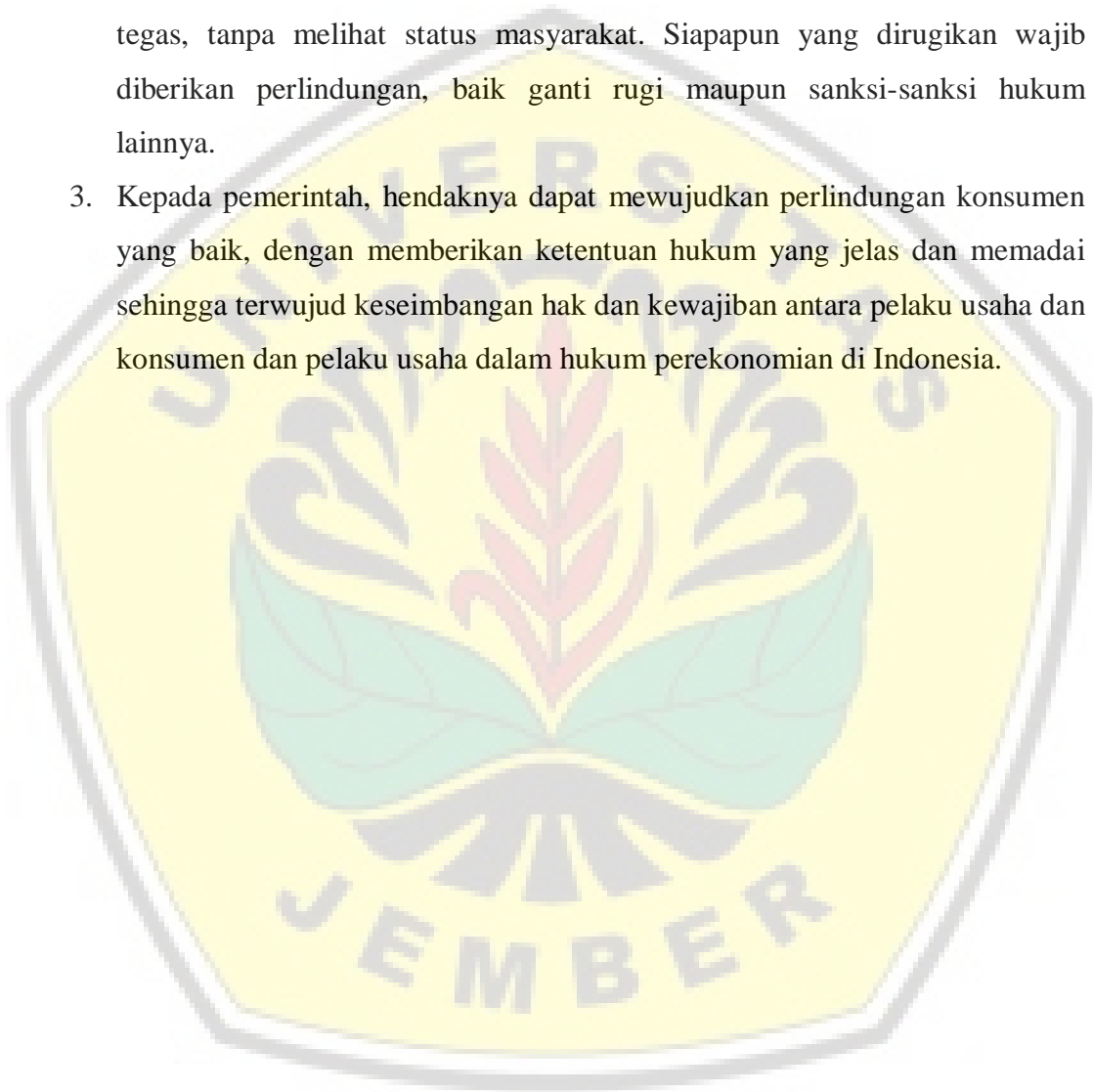
Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan *Bolt* 4G yang telah diputus oleh PT. *First Media* adalah dengan kewajiban pelaku usaha memenuhi hak-hak konsumen yang dirugikan. Hal tersebut sebagai konsekuensi dari Pasal 4 huruf h Undang Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa : Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Selain itu mengacu pada Pasal 68 ayat (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2000, bahwa : Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi kecuali dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya.
2. Upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh konsumen pengguna jasa telekomunikasi Bolt oleh PT. *First Media* dilakukan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Upaya penyelesaian melalui jalur non litigasi dapat dilakukan melalui negosiasi, mediasi dan arbitrase melalui BPSK. Apabila gagal maka dapat dilanjutkan melalui jalur litigasi yaitu melalui jalur pengadilan melalui gugatan secara perdata. Berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat di tempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

4.2 Saran

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

1. Kepada konsumen hendaknya konsumen diberi pembelajaran untuk berani melakukan penyelesaian litigasi maupun non litigasi dalam menyelesaikan masalah tersebut sebagai bentuk pembelajaran terhadap masalah hukum perlindungan konsumen.
2. Kepada pelaku usaha hendaknya pemberian perlindungan konsumen kepada pengguna atau masyarakat luas wajib diberikan secara sungguh-sungguh dan tegas, tanpa melihat status masyarakat. Siapapun yang dirugikan wajib diberikan perlindungan, baik ganti rugi maupun sanksi-sanksi hukum lainnya.
3. Kepada pemerintah, hendaknya dapat mewujudkan perlindungan konsumen yang baik, dengan memberikan ketentuan hukum yang jelas dan memadai sehingga terwujud keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dan pelaku usaha dalam hukum perekonomian di Indonesia.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

Alfi Fahmi Ed, 2009, *Tanggung Jawab Hukum* dalam Kaitannya dengan Hukum Perdata Jakarta: Balai Bina Media

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

Bernard L. Tanya, 2006, *Teori Hukum ; Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Surabaya : Kita Pressindo

Celina Tri Siwi K., 2012, - *Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika

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

Hans Kelsen, 1961, *General Theory of Law and State*, New York: Russell & Russel

Ika Meutiah, 2006, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta

Indah Sukmaningsih dalam Yudi Pangestu, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti

John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty. 2007. *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen: Terhadap Produk Pangan Kadaluwarsa*. Jakarta: Pelangi Cendekia

Jimly Asshiddiqie, 2006, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Konstitusi Press

Nasution A.Z, 2006, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta

Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta

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

Rocky Marbun, 2011, *Kiat Jitu Menyelesaikan Kasus Hukum*, Jakarta: Visimedia

Sembiring, A. 2010, *Perlindungan terhadap konsumen*, Visimedia, Jakarta

Subekti, 1996, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta, Paramita

Soeroso, 2002, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika

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

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 116 Tambahan Lembaran Negara Nomor 2735)

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 126 Tambahan Lembaran Negara Nomor 2737)

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 19 Tahun 2013 tentang Mekanisme dan Tahapan Peminjaman Alokasi Pita Frekwensi Radio Pada Penataan Menyeluruh Pita Frekwensi Radio 2,1 GHz

C. Sumber Internet :

<http://yuyusuherti1/2013/01/persainganoperatorponsellIndonesia.html>

<http://www.bigmedia.com//perkembangan> telekomunikasi dan internet di Indonesia

<http://www.berbagiteknologi.com/2667/ini-dia-daftar-frekuensi-lte-operator-seluler-di-indonesia/> diakses pada tanggal 18 Oktober 2016 jam 10.00 WIB

<http://www.berbagiteknologi.com/2667/ini-dia-daftar-frekuensi-lte-operator-seluler-di-indonesia/> diakses pada tanggal 18 Oktober 2016 jam 10.00 WIB