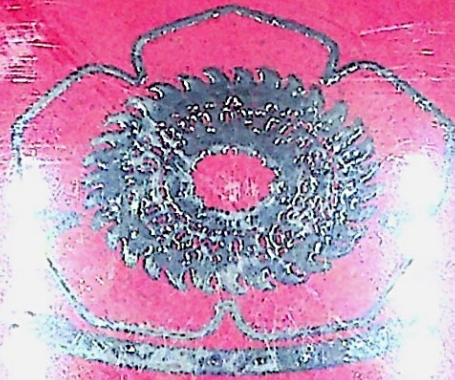


**BENTUK-BENTUK PELANGGARAN HUKUM YANG DILAKUKAN OLEH  
PROVIDER LAYANAN TELEFON SELULER DAN PERLINDUNGAN  
HUKUM BAGI PELANGGAN**



**Dijutkan Untuk Mengetahui Lebih Saja Tentang Mengetahui**

**Gelar Sarjana Hukum Pada Bidang Studi Hukum dan Bisnis**

**Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

**Oleh**

**MELLIZA YUANTARA**

**52081001116**

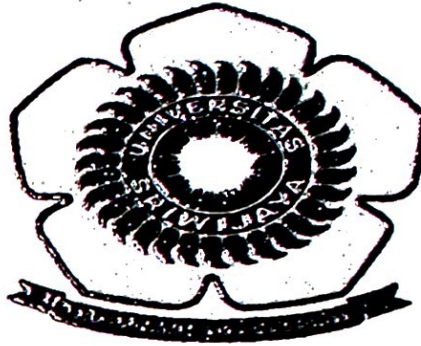
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS HUKUM**

**PALEMBANG**

**2012**

**BENTUK-BENTUK PELANGGARAN HUKUM YANG DILAKUKAN OLEH  
PROVIDER LAYANAN TELEPON SELULER DAN PERLINDUNGAN  
HUKUM BAGI PELANGGAN**



**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum Pada Bagian Studi Hukum dan Bisnis  
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

**Oleh**

**MELLIZA YUANTARA**

**52081001116**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS HUKUM**

**PALEMBANG**

**2012**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
KAMPUS PALEMBANG**

**NAMA : MELLIZA YUANTARA  
NIM : 52081001116**

**JUDUL**

**BENTUK-BENTUK PELANGGARAN HUKUM YANG DILAKUKAN  
OLEH PROVIDER LAYANAN TELEPON SELULER DAN  
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN**

**Secara Subtansi telah disetujui dan  
dipertahankan dalam Ujian Komprehensif**

**Palembang, Sabtu, 12 Mei 2012**

**Pembimbing Pembantu,**



**Rosmala Polani, SH.,MH  
NIP 194801011976022001**

**Pembimbing Utama,**



**H. Amrullah Arpan, SH.,SU  
NIP 195305091980031001**



**Dekan,**



**Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D  
NIP 196412021990031003**



**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
PALEMBANG**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Melliza Yuantara  
Nomor Induk Mahasiswa : 52081001116  
Tempat/ Tgl Lahir : Madiun, 15 Juli 1989  
Fakultas : Hukum  
Strata Pendidikan : S1  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Bagian / Program Kekhususan : Studi Hukum dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan – bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan–bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikianlah pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, 25 April 2012



MELLIZA YUANTARA  
NIM 52081001116

**MOTTO :**

**Belajar, Bekerja, dan Berdoa merupakan kunci kesuksesan.**

**SKRIPSI INI KU PERSEMBAHKAN UNTUK**

- ✓ **Kedua orang tuaku tercinta**
- ✓ **Kakak dan Adik perempuanku tercinta**
- ✓ **Sahabat-sahabatku**
- ✓ **Para Dosen terhormat**
- ✓ **Almamater yang aku banggakan**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirobil alamin, puji syukur kepada Allah SWT, atas segala nikmat dan karuniaNya kepada penulis, karena Dialah yang memberikan kekuatan, kelancaran pikiran, dan memberikan kesabaran kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Dialah yang menggenggam alam semesta termasuk bumi yang penulis pijak sehingga dapat dengan nyaman dan tenang dalam mengerjakan skripsi ini. Shalawat serta salam penulis sanjungkan kepada Rasulullah SAW yang telah menjadi jalan syari'at tersampaiannya ajaran agama Islam yang di ridhoi Allah SWT serta menjadi suri teladan bagi semua umat manusia di muka bumi.

Pada kesempatan ini penulis akan mengucapkan rasa terima kasihnya kepada semuanya yang telah menjadi bagian penting bagi penulis selama menjalani proses perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya sehingga sekarang sudah berhasil menjadi seorang Sarjana Hukum. Mereka diantaranya :

1. Bapak Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Hukum;
2. Bapak H. Amrullah Arpan S.H.,S.U. selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dan juga sekaligus pembimbing skripsi utama penulis yang telah memberikan motivasi, arahan serta bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, terima kasih sebesar-besarnya atas waktu dan tenaga yang telah diluangkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;

3. Ibu Rosmala Polani S.H.,M.H. selaku pembimbing skripsi pembantu yang telah memberikan nasehat dan pembelajaran yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana waktunya;
4. Bapak Abdullah Gofar S.H.,M.H. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa kuliah;
5. Para dosen (Tenaga Pengajar) yang tidak dapat penulis sebut satu persatu. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan dan senantiasa bermanfaat bagi penulis sebagai bekal penulis untuk menggapai cita-cita;
6. Para Staf Tata Usaha, Staf Bagian Perpustakaan, Staf Bagian Laboratorium Hukum dan Staf-Staf lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima Kasih Banyak atas Bantuan dan Kemudahan yang telah diberikan selama ini;

***Terima kasih yang tak terhingga kepada:***

1. Kedua orang tua saya yang tercinta Zainul Bahri dan Juliati yang telah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang mulai dari saya lahir sampai dengan saat ini, semoga apa yang telah diberikan mereka baik materiil maupun inmateriil dapat menjadikan saya anak yang sholeh dan dapat membanggakan papa dan mama;

2. Kakak dan adik perempuanku tercinta Febrizal Yuantara dan Putriza Yuantara, terima kasih telah menjadi kakak dan adik yang bisa membuat saya bahagia dan terhibur pada waktu mengerjakan skripsi ini;
3. Seluruh keluarga besar saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih karena telah mengajarkan pentingnya kebersamaan dan persaudaraan mulai dari kecil sampai dengan sekarang;
4. Riko Pratama Putra yang selalu ada dan berusaha memberikan yang terbaik dalam suka dan duka, yang telah memberikan motivasi, perhatian, dan kasih sayang selama ini;
5. Sahabat- sahabat saya, yaitu Riza Ramadhona, Frezilia Citra, Priska, Yunni Sazili;
6. Kakak tingkat, yaitu : Kak Rendi, Kak Adit, Kak Marcos, Kak anca, Kak Agung, Kak Rangga, Kak April, Kak Yudha;
7. Organisasi PERMAHI yang telah banyak memberikan manfaat bagi saya;
8. Teman-teman PLKH kelas D, terima kasih atas kebersamaan dan kerja samanya selama PLKH berlangsung, untuk berikutnya semoga di lain wktu kita bisa menjalin kebersamaan kembali seperti waktu dulu;
9. Terakhir saya ucapkan terima kasih kepada semua teman-teman angkatan 2008 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.



Masih banyak pihak-pihak yang telah berjasa kepada penulis selama menempuh ilmu di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Namun, karena keterbatasan waktu dan tempat, maka dalam paragraf singkat ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak. Kalianlah sumber inspirasi dan semangat penulis selama ini. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT. Amin ya robbal alamin.

Palembang, 25 April 2012

Penulis

Melliza Yuantara

NIM. 52081001116

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, karunia, dan perlindungan-Nya yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Sebagaimana penulisan skripsi ini yang berjudul “**BENTUK – BENTUK PELANGGARAN HUKUM YANG DILAKUKAN OLEH PROVIDER LAYANAN TELEPON SELULER DAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA TELEPON SELULER**”. Dalam skripsi ini penulis berusaha menganalisis dan menjelaskan secara seksama bagaimana tanggung jawab provider, hubungan provider dengan content provider serta tanggung jawab Yayasan Lembaga Konsumen (YLKI) akibat dari kurangnya informasi yang disampaikan provider terkait dengan layanan premium yang dipromosikan oleh content provider kepada pelanggan (konsumen) seluler prabayar, dengan mengacu peraturan perundang-undangan seperti KUHPPerdata dan Keputusan Menteri.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak amatlah penulis harapkan demi perbaikan kedepannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya di bidang ilmu hukum bisnis.

**Palembang, 25 April 2012**

**Penulis**

**Melliza Yuantara**

**NIM. 52081001116**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI. ....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN. ....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH. ....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR. ....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI. ....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK. ....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I   PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang. ....	1
B. Permasalahan. ....	17
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian. ....	17
D. Ruang Lingkup. ....	18
E. Metode Penelitian. ....	18
<b>BAB II   TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum Tentang Telekomunikasi. ....	22
1. Pengertian Telekomunikasi dan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi. ....	22
2. Asas dan Tujuan Penyelenggara Telekomunikasi. ....	27
3. Hak dan Kewajiban Penyelenggara Telekomunikasi dan Masyarakat. ....	29

B.	Tinjauan Umum Tentang Periklanan. ....	31
1.	Ketentuan Umum Tentang Periklanan. ....	31
2.	Fungsi Periklanan. ....	33
3.	Tujuan Periklanan. ....	34
4.	Jenis-jenis Periklanan ....	34
5.	Kelebihan dan Kelemahan iklan.....	36
C.	Tinjauan Umum Tentang Perbuatan Melawan Hukum. ....	38
1.	Pengertian Perbuatan Melawan Hukum. ....	38
2.	Unsur-unsur Perbuatan Melawan Hukum. ....	39
3.	Teori Kesalahan Dalam Perbuatan Melawan hukum. ..	45
4.	Subyek Perbuatan Melawan Hukum. ....	48
5.	Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum. ....	50
 <b>BAB III PEMBAHASAN</b>		
A.	Tanggung Jawab Provider terhadap Pelanggan ( Konsumen) Yang Dirugikan. ....	53
B.	Bentuk Hubungan Antara Provider dan Content Provider Dalam Layanan Telepon Seluler. ....	62
C.	Tanggung Jawab Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Terhadap Konsumen Yang Dirugikan. ....	68
 <b>BAB IV PENUTUP</b>		
A.	Kesimpulan. ....	76
B.	Saran. ....	77
 <b>DAFTAR PUSTAKA. ....</b>		
		<b>78</b>
 <b>LAMPIRAN.....</b>		
		<b>85</b>

## **ABSTRAK**

Dalam Penulisan skripsi ini, penulis membahas mengenai bentuk-bentuk pelanggaran hukum yang dilakukan oleh provider layanan telepon seluler dan perlindungan hukum bagi pelanggan yang dirugikan akibat dari kurangnya informasi yang disampaikan provider terkait dengan layanan premium yang dipromosikan oleh content provider kepada pelanggan (konsumen) seluler prabayar. Ketidakpedulian pelanggan (konsumen) yang dirugikan untuk melapor ke pihak yang berwenang juga mengakibatkan semakin banyak motif yang digunakan untuk menjaring pelanggan (konsumen) untuk menggunakan produk-produk layanan premium. Adapun permasalahan yang ingin diteliti melalui penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab provider, hubungan provider dengan content provider serta tanggung jawab Yayasan Lembaga Konsumen (YLKI). Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum empiris yang ditunjang dengan penelitian normative. Dimana metode pengumpulan data yang dilakukan adalah penelitian kepustakaan yang berasal dari buku-buku, situs internet, wawancara, penelitian lapangan maupun peraturan perundang-undangan yang terkait dengan judul skripsi ini. Kesimpulan dari permasalahan skripsi ini adalah operator seluler wajib memberikan ganti rugi kepada pelanggan seluler akibat kelalaiannya yang telah mengakibatkan bocornya data pelanggan seluler sehingga data tersebut dapat dimanfaatkan oleh pihak lain secara tidak bertanggung jawab, Provider dan Content Provider bekerja sama dalam memasarkan konten yang ditawarkan kepada pelanggannya dengan tarif berbeda, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) diarahkan pada usaha meningkatkan kepedulian kritis pelanggan (konsumen) atas hak dan kewajibannya, dalam upaya melindungi dirinya sendiri, keluarga, serta lingkungannya.

**Kata Kunci :** Pelanggaran Hukum, Provider, Pelanggan

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Sunarjati Hartono menyatakan bahwa perkembangan zaman merupakan suatu konsekuensi logis bagi kehidupan manusia, dimana setiap perkembangan akan diikuti oleh peningkatan kebutuhan-kebutuhan dan aturan sebagai pedoman atau norma-norma untuk mengatur kehidupan manusia itu sendiri.<sup>1</sup> Dalam kaitannya dengan hukum di Indonesia, kita sering melihat pertumbuhan pembangunan yang lebih pesat dari pada pranata hukum yang mengiringinya.<sup>2</sup> Indonesia sebagai negara berkembang tentu tidak lepas dari pembangunan. Dalam mengejar ketertinggalannya, pembangunan yang tengah dilaksanakan saat ini banyak ditunjang oleh penggunaan teknologi telekomunikasi. Ketersediaan jaringan telekomunikasi akan menciptakan teknologi informasi yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi untuk mendukung terciptanya pemerataan pembangunan dan hasil - hasilnya, mempersatu serta meningkatkan hubungan antar bangsa. Tanpa adanya teknologi informasi maka proses pembangunan suatu bangsa dan negara akan terasa lambat, yang artinya juga akan berakibat kemakmuran sebagai hasil akhir dari pembangunan yang kita harapkan juga akan melalui proses yang lama untuk menjadi kenyataan.

---

<sup>1</sup> Sunarjati Hartono, *Politik Hukum Menuju Suatu Sistem Hukum Nasional*, Bandung: Alumni, 1991, hlm 82.

<sup>2</sup> *Ibid.*

Di tengah era informasi dewasa ini teknologi informasi memegang peranan yang penting, baik masa kini maupun masa yang akan datang. Media yang digunakan untuk pengembangan teknologi informasi dimaksud disalurkan melalui jaringan telekomunikasi kabel maupun nirkabel. Kemajuan teknologi menyebabkan bidang telekomunikasi menjadi bidang yang sangat dinamis, dimana telekomunikasi saat ini tidak lagi hanya menjadi perhatian pemerintah dan bisnis-bisnis yang besar, akan tetapi telah menjadi wahana umum bagi seluruh lapisan masyarakat, serta peranan teknologi telekomunikasi dirasakan semakin penting dan strategis, terutama dalam mengubah kehidupan masyarakat.

Penyelenggaraan telekomunikasi ini diatur dalam Undang-undang No.36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi. Dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang ini menentukan bahwa telekomunikasi adalah setiap pemancar, pengiriman, dan atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya.

Menurut Edmon Makarim, teknologi informasi dalam ruang lingkup hukum telematika merupakan cara atau metode serta proses atau produk yang dihasilkan dari penerapan dan pemanfaatan berbagai disiplin ilmu pengetahuan yang menghasilkan nilai bagi pemenuhan kebutuhan, kelangsungan, dan peningkatan mutu kehidupan manusia.<sup>3</sup> Teknologi Informasi juga memberikan manfaat bagi kehidupan masyarakat.

---

<sup>3</sup> Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004, hlm. 4.

Seperti diketahui dewasa ini keberadaan teknologi informasi dengan media jaringan nirkabel di Indonesia telah tersebar sampai ke pedesaan, sehingga hampir seluruh masyarakat telah dapat memanfaatkan teknologi tersebut dengan menggunakan perangkat telepon seluler. Jaringan tersebut selain dapat dipergunakan untuk voice juga dapat untuk video, akses internet dan komunikasi data televisi dan radio tanpa dibatasi waktu dan tempat. Berdasarkan jumlah populasi penduduk, lokasi geografis, struktur ekonomi, sosial dan budaya di Indonesia, akan menciptakan kebutuhan akan pentingnya sarana komunikasi. Selain itu juga kemajuan teknologi dapat mewujudkan komunikasi secara langsung antara dua orang atau lebih, yang masing-masing berada di tempat yang berbeda dan dibatasi oleh wilayah teritorial tertentu, sehingga mudah untuk mendapatkan informasi atau berita yang di inginkan.

Salah satu contoh alat komunikasi yang sering digunakan adalah *handphone* atau *telepon seluler*. Kemajuan teknologi yang dihasilkan *handphone* atau telepon seluler yang lebih dikenal oleh masyarakat dengan sebutan HP, kini berkembang sangat hebat yang saat ini merupakan gaya hidup (*life style*) khususnya masyarakat di Indonesia. Setiap orang yang menggunakan *Handphone* bisa melakukan komunikasi secara langsung dengan orang lain dimana saja dan kapan saja. Salah satu fitur yang sering digunakan dalam ponsel yang sering dikenal yaitu adanya aplikasi *short messege service* (SMS) yang diakui sangat populer di dunia, yaitu layanan untuk mengirim dan menerima pesan tertulis (teks) dari manapun kepada perangkat bergerak (*mobile device*) yang tersusun dari huruf, angka atau karakter alfa numerik serta dikemas dalam satu paket atau frame



yang berkapasitas maksimum 160 *byte* yang dapat mencakup karakter huruf latin atau 70 karakter alfabet arab atau

Sejalan dengan meningkatnya pengguna

*pelaku usaha* penyelenggara telekomunikasi atau yang disebut sebagai *provider telekomunikasi* khususnya operator telepon seluler dan *content provider* sebagai penyedia fitur-fitur berbayar dengan harga yang lebih besar dibandingkan harga yang sebenarnya yang saling bekerja sama dengan *provider telepon seluler* yang menawarkan berbagai macam fitur untuk menarik minat konsumen agar beralih menggunakan jasa *provider* dimaksud.

Menurut Undang – Undang No. 36 Tahun 1999 dalam pasal 1 angka 12 menentukan bahwa *provider telekomunikasi* adalah kegiatan penyediaan dan pelayanan telekomunikasi sehingga memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi. Dalam Keputusan Menteri Perhubungan No. 21 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi mengatur kerjasama antara *Provider* dan *Content Provider*. Dalam Pasal 27 Keputusan Menteri Perhubungan ini menentukan bahwa *provider seluler* mempunyai peranan untuk menyediakan jaringan seluas mungkin sampai kepedesaan, sedangkan *Content Provider* secara legal memiliki *nomor tertentu* untuk kode akses *Premium Call* dan *SMS Premium* dengan berbagai macam fitur yang menarik sekaligus bekerjasama dengan *provider tertentu* untuk penetapan tarif *premium* yang akan dibebankan kepada pelanggan (konsumen) sekaligus mempromosikannya baik secara langsung melalui *SMS* maupun secara tidak langsung melalui *Media massa*

---

<sup>4</sup> *Pertumbuhan SMS Didunia, 2006, [www.gsm.com](http://www.gsm.com), Januari*, Diakses tanggal 7 Januari 2012.

yang berkapasitas maksimum 160 *byte* yang dapat di repressikan berupa 160 karakter huruf latin atau 70 karakter alfabet arab atau cina.<sup>4</sup>

Sejalan dengan meningkatnya penggunaan telepon seluler, meningkat pula *pelaku usaha* penyelenggara telekomunikasi atau yang selanjutnya disebut provider telekomunikasi khususnya operator telepon seluler dan content provider sebagai penyedia fitur-fitur berbayar dengan harga yang yang lebih besar dibandingkan harga yang sebenarnya yang saling bekerja sama dengan provider telepon seluler yang menawarkan berbagai macam fitur untuk menarik minat konsumen agar beralih menggunakan jasa provider dimaksud.

Menurut Undang – Undang No. 36 Tahun 1999 dalam pasal 1 angka 12 menentukan bahwa provider telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan pelayanan telekomunikasi sehingga memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi. Dalam Keputusan Menteri Perhubungan No. 21 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi mengatur kerjasama antara Provider dan Content Provider. Dalam Pasal 27 Keputusan Menteri Perhubungan ini menentukan bahwa provider seluler mempunyai peranan untuk menyediakan jaringan seluas mungkin sampai kepedesaan, sedangkan Content Provider secara legal memiliki *nomor tertentu* untuk kode akses Premium Call dan SMS Premium dengan berbagai macam fitur yang menarik sekaligus bekerjasama dengan provider tertentu untuk penetapan tarif premium yang akan dibebankan kepada pelanggan (konsumen) sekaligus mempromosikannya baik secara langsung melalui SMS maupun secara tidak langsung melalui Media massa

---

<sup>4</sup> *Pertumbuhan SMS Didunia, 2006, [www.gsm.com](http://www.gsm.com), Januari*, Diakses tanggal 7 Januari 2012.

kepada pelanggan (konsumen) disertai dengan janji-janji hadiah yang cukup menarik tanpa melihat aspek hukum yang ditimbulkan yang dilakukan *pelaku usaha*. Dengan adanya penawaran tersebut pelanggan (konsumen) berminat dan beralih menggunakan jasa provider itu. Kondisi yang demikian akan diwarnai oleh persaingan ketat dengan variasi produk yang ditawarkan, akhirnya menempatkan pelanggan (konsumen) sebagai subyek yang memiliki banyak pilihan. Menghadapi realitas pasar tersebut, pelanggan (konsumen) didorong untuk semakin menyadari hak-haknya.<sup>5</sup> Hak-hak pelanggan (konsumen) tersebut terdapat dalam didalam Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen, yang terdiri dari :

- 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;

---

<sup>5</sup> Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003, hlm. 158.

- 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; hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Di Indonesia pelaku usaha Content Provider yang merupakan penyedia layanan jasa (data transfer, download ringtones, logo, kuis, polling dan ramalan), dengan nomor akses 4 digit, misalnya 3689, 7898, tanpa diketahui nama perusahaan pengelola content tersebut.<sup>6</sup> Mereka bersaing untuk mendapatkan peluang pasar serta meraup keuntungan lebih besar juga, akibatnya banyak juga bermunculan modus operandi kejahatan yang dilakukan pelaku usaha baik provider maupun content provider untuk mendapatkan keuntungan yang tidak fair, sebagai dampak *negatif* salah satunya adalah kejahatan penipuan yang dilakukan dengan menggunakan metode SMS Premium dan Premium Call. Yang dimaksud dengan SMS Premium adalah sebuah layanan ponsel yang memungkinkan kita untuk mendapatkan informasi terbaru tentang berita, olahraga, dunia hiburan, mendapatkan ramalan zodiak terbaru, mengikuti undian berhadiah, mendapatkan nada sambung pribadi, bahkan juga digunakan untuk memilih peserta favorit kita

---

<sup>6</sup> Hartanto, *Content*

*Provider*, <http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=2&qual=high&submitval=prev&fname=%2Fjunks1%2Finfo%2F2008%2Fjunks1-2008-26404109-11108-mediama-ya-chapter2.pdf&submit.x=1&submit.y=24>, Diakses tanggal 14 Januari 2012.

dalam sebuah acara realitas di televisi dan lainnya.<sup>7</sup> Sedangkan yang dimaksud dengan Premium Call adalah layanan Informasi yang disediakan oleh Penyedia Jasa Informasi kepada pemanggil sebagai pengguna jasa, dimana biaya pemakaian pulsa premium seluruhnya dibebankan kepada pemanggil.<sup>8</sup>

Contoh kejahatan penipuan dengan SMS Premium dan Premium Call yang ditawarkan kepada pengguna handphone oleh Content Provider adalah dengan cara mengirimkan SMS ramalan, jodoh, game, zodiak, musik dan lain sebagainya kepada pelanggan (konsumen). Untuk mendapatkan layanan tersebut orang yang tertarik akan menelpon atau mengetik reg ramalan, reg jodoh, reg game, reg zodiak, reg musik dan sebagainya kemudian dikirim ke nomor premium yang dituju, biasanya harga satu SMS adalah Rp 1.000,- sampai dengan Rp3.000,- per SMS, jika berhenti maka penerima layanan dapat mengetik UNREG atau menelepon ke nomor Call Center yang tertera pada iklan. Permasalahan yang terjadi bila dilihat dari kenyataan di atas adalah adanya kecurangan lain yang dilakukan oleh pihak penyelenggara SMS Premium yaitu, Proses penghentian SMS Premium terkadang tidak dicantumkan pada iklan.<sup>9</sup> Walaupun dicantumkan, menggunakan huruf yang sangat kecil yang biasanya ditempatkan di bagian bawah sehingga sulit untuk dibaca oleh pelanggan (konsumen). Hal ini menunjukkan adanya indikasi dari penyedia jasa untuk mengaburkan informasi kepada pelanggan (konsumen).

---

<sup>7</sup> *SMS premium*, [http://id.wikipedia.org/wiki/SMS\\_premium](http://id.wikipedia.org/wiki/SMS_premium), Diakses tanggal 13 Januari 2012.

<sup>8</sup> Wahyu CF, "*Premium Call*", <http://wahyucf.blogspot.com/2007/12/premium-call.html>, Diakses tanggal 13 Januari 2012.

<sup>9</sup> [http://sanjayfransdoet.blogspot.com/2010/12/fenomena-bisnis-sms\\_premium.html](http://sanjayfransdoet.blogspot.com/2010/12/fenomena-bisnis-sms_premium.html), Diakses tanggal 10 Maret 2012.

Sulitnya pelanggan (konsumen) yang berhenti berlangganan menunjukkan bahwa content provider tidak profesional, sehingga terkesan content provider memanfaatkan pelanggan (konsumen) untuk mencari keuntungan dengan tidak segera mematikan sistem berlangganan tersebut. Hal ini dianggap memenuhi unsur kesengajaan, karena bagaimana mungkin SMS "REG XXXX" sangat instan dijawab oleh sistem, sedangkan SMS "UNREG" sangat sulit dijawab oleh sistem. Selain itu, petugas content provider yang telah dihubungi tidak menanggapi dengan cepat setelah menerima permintaan dari pelanggan (konsumen).<sup>10</sup> Sementara Pasal 12 ayat (3) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.1 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan jasa pesan premium dan jasa pesan singkat ke banyak tujuan, menyatakan bahwa:

"Dalam hal pengguna meminta untuk berhenti berlangganan jasa pesan premium, penyelenggara jasa pesan premium wajib menghentikan layanannya segera setelah permintaan berhenti berlangganan diterima dengan lengkap." Seperti yang terjadi pada kejadian yang ada dalam artikel sebagai berikut:

"Bambang, warga Tanah Pasir, Penjaringan, Jakarta Utara, mengaku bahwa pulsanya berkurang karena dia menerima sms dari 3689. Setiap sms yang diterima dari *short code* itu akan menyedot Rp2000. Dan Rinto, warga Kampung Kamurang, Kebon Nanas, Tangerang juga kurang lebih mengalami hal yang sama. Dia mengikuti program **Quit Smoking** yang ditayangkan JakTV untuk minta ringtone ke nomor 7898. Namun pada hari berikutnya, ia mengaku

---

<sup>10</sup> <https://pakmanihuruksh.wordpress.com/2012/02/01/perlindungan-konsumen-terhadap-pengguna-produk-sms-premium/>, Diakses tanggal 10 Maret 2012.

mendapat SMS dari nomor yang sama dan pulsanya tersedot. Kedua orang itu komplain ke pihak operator. Tapi, nyatanya sms itu tidak berhenti dikirimkan dan pulsa terus tersedot. <sup>11</sup>

Contoh artikel kejahatan penipuan dengan menggunakan Premium Call

“Saya adalah pengguna kartu Simpati dengan nomer 081399889\*\*\*. Pada tanggal 2 April 2011, saya melakukan hubungan telpon dengan customer care (Caroline) Telkomsel dengan nomer 08071811811 untuk menanyakan sesuatu. Nomer tersebut saya peroleh dari website Telkomsel ( tidak ada keterangan berapa biaya yang dibebankan jika menghubungi nomer ini ).

Saya menyadari bahwa dengan menggunakan nomer telepon tersebut untuk berhubungan dengan customer service telkomsel akan dikenakan biaya dan saya berasumsi bahwa biaya yang dikenakan tentunya tidak terlalu mahal sama seperti provider ponsel lainnya yang mengenakan biaya persatu kali hubungan berkisar Rp. 400 . Kenapa saya memilih nomer yang berbayar, tentu dengan harapan saya mendapat layanan yang lebih cepat.

Tapi apa lacur, hubungan yang saya lakukan hanyalah mendengarkan rekaman menu-menu yang tidak berbeda dengan no caroline yg gratis ( 116 ), bahkan selama 222 detik saya mendengarkan rekaman tersebut tanpa berhasil berbicara dengan customer service. Setelah itu saya mengecek sisa pulsa di HP, tercatat Rp. 9.112,- yang berarti dikenakan biaya sebesar tepat Rp. 8.000,- dari pulsa sebelum saya menelepon nomer premium call tersebut yaitu sebesar Rp. 17.112,- Saya

---

<sup>11</sup> SMS Penyedot Pulsa itu, <http://jalansutera.com/2006/09/06/sms-penyedot-pulsa-itu/>, Diakses tanggal 7 Januari 2012.

sangat terkejut dengan biaya yang sangat besar tersebut yang tidak memberikan manfaat apa-apa.

Saya lalu mencoba menghubungi nomer 116 dan ternyata dengan nomer gratis tersebut saya malah berhasil menghubungi customer service. Saya melakukan komplain tentang pengenaan biaya tersebut. Jawaban yang diberikan sangat tidak memuaskan, bahkan pada saat saya bertanya bagaimana pola penghitungan pulsa tersebut, hubungan telpon tersebut di hold sangat lama dan akhirnya di jawab (asal-asalan nampaknya ) Rp. 35/detik.

Dengan pengenaan tarif Rp. 35,- selama 222 detik tentunya tidak menghasilkan tepat di angka Rp. 8.000,- Setelah lebih dari satu minggu saya kembali menghubungi 116 lagi untuk menanyakan permasalahan blackberry saya. Kali ini diterima oleh Bapak Dodi. Pada kesempatan itu saya kembali menanyakan tentang pengenaan pulsa sejumlah Rp. 8.000,- lewat premium call tersebut. Bapak Dodi menjawab, bahwa biaya premium call tersebut adalah Rp. 900,-/menit.

Dengan jawaban tersebut, tentunya seharusnya biaya yang saya bayarkan untuk telpon yang tidak bermanfaat tersebut adalah Rp. 2.700,-. Kembali Bapak Dodi menjanjikan akan memproses dan mencatat permasalahan tersebut dan akan direfund yang sampai hari ini tidak ada tindak lanjutnya.”<sup>12</sup>

Dari contoh artikel diatas sangat jelas adanya perbuatan melanggar hukum yang tercantum dalam pada Pasal 1365 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata memuat ketentuan sebagai berikut: “Setiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya

---

<sup>12</sup> Biaya Telepon Customer Care Telkomsel,  
<http://www1.kompas.com/suratpembaca/read/23650>, Diakses Tanggal 7 januari 2012 .



menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.” Pasal tersebut menjelaskan bahwa “orang yang secara bersalah melakukan perbuatan melanggar hukum dan dengan ini merugikan orang lain, adalah wajib memberi ganti kerugian.”<sup>13</sup>

Adapun badan-badan yang khusus berwenang menangani kasus pengurangan pulsa tersebut, seperti Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI), Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Pengaduan tentang jasa telekomunikasi menduduki ranking pertama pengaduan yang diterima Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Pada 2010, ada 590 pengaduan pelanggan (konsumen), di mana 101-nya adalah pengaduan jasa telekomunikasi.<sup>14</sup> Dalam hal ini, Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) berwenang melakukan pengawasan dan penindakan terhadap perusahaan penyedia content dan provider telekomunikasi. Tetapi, wewenang itu tidak dijalankan secara maksimal. Alhasil, ratusan perusahaan penyedia content "nakal" bisa leluasa berbisnis dan merugikan masyarakat.<sup>15</sup> Dengan demikian hal tersebut merupakan salah satu imbas dari buruknya pelayanan industri telekomunikasi, demikian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menanggapi masalah pengurangan pulsa.<sup>16</sup>

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merupakan sebuah

---

<sup>13</sup> Wirjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum Dipandang Dari Sudut Hukum Perdata*, Bandung: Mandar Maju, 2000, hlm. 11.

<sup>14</sup> Pencurian Pulsa Dominasi Pengaduan Konsumen ke YLKI, <http://www.ylki.or.id/>, Diakses tanggal 10 Maret 2012.

<sup>15</sup> Kominfo.Pengawasan.BRTI.Lemah, <http://tekno.kompas.com/read/2011/10/13/15401429/>, Di akses tanggal 10 Maret 2012.

<sup>16</sup> Pencurian Pulsa, Sedikit Masalah Industri Telekomunikasi, <http://www.mobile88.co.id/editorial/detail.asp>, Diakses tanggal 10 Maret 2012.

organisasi masyarakat yang bersifat nirlaba dan independen yang didirikan pada tanggal 11 Mei 1973. Keberadaan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) diarahkan pada usaha meningkatkan kepedulian kritis pelanggan (konsumen) atas hak dan kewajibannya, dalam upaya melindungi dirinya sendiri, keluarga, serta lingkungannya.<sup>17</sup> Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia disingkat BRTI adalah sebuah lembaga yang berfungsi sebagai badan regulator telekomunikasi di Indonesia. BRTI didirikan pada tanggal 11 Juli 2003. BRTI adalah terjemahan IRB (Independent Regulatory Body) versi pemerintah yang diharapkan dapat melindungi kepentingan publik (pengguna telekomunikasi) dan mendukung serta melindungi kompetisi bisnis telekomunikasi sehingga menjadi sehat, efisien dan menarik para investor serta menjadi suatu Badan Regulasi yang ideal.<sup>18</sup>

Adanya pengurangan pulsa yang dilakukan beberapa content provider dampaknya akan merugikan para provider tersebut karena kehilangan kepercayaan dari pelanggan (konsumen) dan pelanggan (konsumen) akan pindah ke provider lain yang dirasa jujur dan secara langsung berakibatnya adalah mempengaruhi dari segi financial perusahaan-perusahaan provider telekomunikasi. Dengan banyaknya provider telekomunikasi yang ada maka pihak perusahaan provider telekomunikasi harus menggunakan cara ekstra untuk mempertahankan pengguna jasa provider telekomunikasi untuk tidak berganti ke

---

<sup>17</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/Yayasan\\_Lembaga\\_Konsumen\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Yayasan_Lembaga_Konsumen_Indonesia), Diakses tanggal 10 Maret 2012.

<sup>18</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/Badan\\_Regulasi\\_Telekomunikasi\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Regulasi_Telekomunikasi_Indonesia), Diakses tanggal 10 Maret 2012.

provider telekomunikasi lain dan juga dapat meningkatkan jumlah pelanggan (konsumen) sebanyak-banyaknya.

Proses produksi barang kebutuhan masyarakat yang kini berkembang karena kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), antara lain dengan teknologi masal, diikuti oleh teknik promosi yang makin canggih dan pola distribusi produk yang meluas serta menusuk tajam sampai keseluruhan pelosok tanah air.<sup>19</sup> Disisi lain orang memahami suatu produk barang/jasa sejauh apa yang disampaikan oleh para pelaku usaha. Tinggi rendah mengenai pemahaman mengenai mutu produk tergantung pada tingkat kebenaran informasi yang disampaikan oleh pengusaha itu dan tingkat daya tangkap masyarakat yang bersangkutan. Informasi tersebut dapat berbentuk keterangan lisan maupun tulisan yang termuat dalam brosur dan pamflet, label, iklan dan sebagainya. Bahan-bahan itu dapat begitu terperinci yang seringkali “begitu teknis” sehingga tidak mudah dicerna, tetapi ada pula yang begitu sederhana, ditampilkan menarik dan tidak jarang dilengkapi hal-hal atau gambaran yang relevan seperti termuat dalam iklan yang dalam proses komunikasi itu iklan menyampaikan sebuah “pesan”. Iklan tersebut dapat dilukiskan sebagai komunikasi antara produsen dan pasaran, antara penjual dan calon pembeli.<sup>20</sup> Dengan demikian menimbulkan kesan bahwa periklanan bermaksud memberi informasi yang tujuan terpentingnya adalah memperkenalkan sebuah produk atau jasa. Dengan adanya iklan tersebut pelanggan (konsumen) menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh para pelaku usaha melalui kiat promosi, cara

---

<sup>19</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka sinar harapan, 1995, hlm.22.

<sup>20</sup> K. Bertens, *Pengantar Etika Bisnis*, Yogyakarta: Kanisius, 2000, hlm. 264.

penjualan, serta penerapan perjanjian standart yang merugikan bagi pihak pelanggan (konsumen).<sup>21</sup> Jika benar terjadi demikian, maka pelanggan (konsumen) telah dirugikan dan pelaku usaha jelas-jelas telah melanggar Pasal 10 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan / atau jasa;
- d. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Banyak kenyataan sekarang iklan yang beredar dimasyarakat sangat menyesatkan/atau merugikan masyarakat pengguna jasa provider. Hal-hal tersebut dapat dikembalikan kepada kode etik periklanan yang telah ditentukan dalam tata cara periklanan Indonesia dan jelas sekali terjadi pelanggaran kode etik periklanan. Pernyataan yang ada dalam iklan tarif provider tersebut isinya tidak sesuai dengan asas umum kode etik periklanan dalam tata krama dan tata cara periklanan di Indonesia yang menyatakan bahwa :

---

<sup>21</sup> Gunawan Wijaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000, hlm. 12.

1. Iklan harus jujur, bertanggung jawab dan tidak bertentangan dengan ketentuan hukum berlaku.
2. Iklan tidak boleh menyinggung perasaan dan/atau merendahkan martabat, agama, tata tertib, adat istiadat, budaya, suku dan golongan.
3. Iklan harus dijiwai oleh asas persaingan yang sehat.<sup>22</sup>

Karena belum adanya Undang-undang tentang periklanan maka menimbulkan setidaknya dua masalah. *Pertama*, setiap terjadi perilaku periklanan yang dirasakan oleh masyarakat dapat menyebabkan kerugian pada pihaknya, harus dicari dulu pada ketentuan hukum mana perbuatan tersebut dapat di ujikan, agar kerugian yang dideritanya dapat “diobati”. Bagian terbesar dari masyarakat tidak akan mampu, atau tidak mempunyai waktu untuk menjalankan upaya demikian itu. *Kedua*, kewenangan administratif pemerintah terlambat atau sama sekali tidak “turun tangan” untuk mengawasi perilaku periklanan pengusaha yang kemudian secara nyata menimbulkan kerugian kepada masyarakat.<sup>23</sup>

Pada saat ini banyak sekali masyarakat khususnya Kota Palembang membicarakan mengenai iklan tarif telepon murah, dari para akademis, pengusaha, ibu rumah tangga dan lain sebagainya. Dengan adanya tarif murah yang ditawarkan oleh para pelaku usaha, apakah menguntungkan bagi pelanggan (konsumen)?, dan walaupun harga yang ditawarkan begitu murah, apakah akan tetap seperti itu ataukah akan berubah kembali keharga awal tanpa memberitahukan kepada pelanggan (konsumen)?.

---

<sup>22</sup> Yusuf Shofif, *Perlindungan Konsumen dan Instumen - Instrumen Hukumnya*, Cetakan Ke-2, Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2003, hlm. 150.

<sup>23</sup> Az. Nasution, *Op. Cit.* hlm. 33.

Masalahnya sekarang ini, mengapa masyarakat selaku pengguna telepon seluler di Indonesia enggan/atau hanya diam saja sekalipun masyarakat itu telah dirugikan oleh para pelaku usaha ?. Keengganan masyarakat di Indonesia ini, di samping disebabkan ketidak kritisannya mereka, juga lebih didasarkan pada :

1. Praktek peradilan di Indonesia yang tidak sederhana, kurang cepat, dan biaya tidak ringan.
2. Sikap menghindari konflik, meskipun hak-haknya sebagai pengguna content provider dilanggar pelaku usaha.<sup>24</sup>

Masalah ini menjadi sangat menarik dan mendasar untuk dibahas, karena banyak dijumpai pelanggaran atau penyimpangan dalam hubungan antara pengguna telepon seluler dengan provider dan content provider yang merugikan pihak pengguna telepon seluler tanpa adanya suatu kepastian hukum tentang apa yang menjadi hak-hak pelanggan (konsumen).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka judul skripsi ini adalah : **“BENTUK – BENTUK PELANGGARAN HUKUM YANG DILAKUKAN OLEH PROVIDER LAYANAN TELEPON SELULER DAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN”**

---

<sup>24</sup> Gunawan Wijaya, Ahmad Yani, *Op. Cit.* hlm. 3.

## **B. PERMASALAHAN**

Berdasarkan uraian-uraian latar belakang di atas maka timbul permasalahan – permasalahan yang akan dituangkan dalam bentuk pertanyaan.

Adapun permasalahan – permasalahan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggung jawab provider terhadap pelanggan (konsumen) yang dirugikan?
2. Bagaimana bentuk hubungan hukum antara provider dan content provider dalam layanan telepon seluler?
3. Bagaimana tanggung jawab YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) terhadap pelanggan (konsumen) yang dirugikan?

## **C. TUJUAN DAN MANFAAT**

### **a. Tujuan Penelitian**

Yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tanggung jawab provider terhadap pelanggan (konsumen) yang dirugikan
2. Untuk mengetahui bentuk hubungan hukum antara provider dan content provider dalam layanan telepon seluler
3. Untuk mengetahui tanggung jawab YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) terhadap pelanggan (konsumen) yang dirugikan

## **b. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoretis**

Diharapkan penelitian ini agar dapat bermanfaat sebagai kajian bagi kalangan hukum dalam rangka pengembangan ilmu hukum.

### **2. Manfaat Praktis**

Diharapkan dapat berguna bagi pembaca dan masyarakat yang menggunakan jasa telekomunikasi untuk memperluas dan mengembangkan ilmu hukum selain itu agar lebih mengetahui tentang hak dan kewajibannya sekaligus pula memberi masukan kepada aparat hukum terkait akan arti pentingnya perlindungan hukum terhadap pengguna jasa telepon seluler mengingat perkembangan dunia telekomunikasi dewasa ini yang cenderung terus meningkat.

## **D. RUANG LINGKUP**

Dalam pembahasan skripsi ini penulis hanya membatasi tentang tanggung jawab provider terhadap pelanggan (konsumen) yang dirugikan.

## **E. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis atau Tipe Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris yang ditunjang dengan penelitian normatif. Dalam penelitian lapangan ini, penulis akan mengkaji realita atau kebenaran di lapangan .



## 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. TELKOMSEL CABANG PALEMBANG.

## 3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder.

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh dari lapangan dengan cara melakukan wawancara langsung dengan menggunakan daftar pertanyaan.<sup>25</sup>
- b. Data Sekunder yaitu data yang di dapat atau dihimpun melalui studi kepustakaan dengan cara mengkaji bahan-bahan hukum yang terdiri dari :

### 1) Bahan Hukum Primer,

Yaitu Bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat berupa peraturan perundang-undangan yang ada, meliputi :

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- b) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi
- c) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- d) Keputusan Menteri Perhubungan No. 21 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi

---

<sup>25</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Sriwijaya, 1984, hlm. 84.

## 2) Bahan Hukum Sekunder

Yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis serta memahami bahan hukum primer Yang mana meliputi : karya-karya ilmiah seperti literatur-literatur, hasil seminar, hasil penelitian yang berkaitan dengan objek permasalahan yang diteliti.<sup>26</sup>

## 3) Bahan Hukum Tersier

Yaitu bahan – bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, meliputi: jurnal ilmu hukum, kamus hukum, ensiklopedia dan lain – lain.<sup>27</sup>

## 4. Teknik Pengumpulan Data

### a. Studi Kepustakaan (Library Research)

Yaitu dengan membaca dan mempelajari informasi-informasi dari literatur-literatur, peraturan-peraturan, karya-karya ilmiah dan dokumen – dokumen yang mempunyai kaitannya dengan permasalahan dalam skripsi ini.

### b. Studi Lapangan (Field Research)

Yaitu mendapatkan data sebagai bahan hukum dalam penyusunan skripsi, dengan cara mengadakan kunjungan ke lapangan di PT. TELKOMSEL CABANG PALEMBANG dan melakukan interview (wawancara) secara langsung dengan pihak yang mengetahui hal-hal yang berhubungan

---

<sup>26</sup> Ibid., hlm. 52.

<sup>27</sup> Ibid.

dengan permasalahan berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu dengan tidak menutup kemungkinan untuk mengajukan pertanyaan di luar dari daftar pertanyaan tersebut namun tetap terkait dengan ruang lingkup permasalahan.

c. Penelitian Responden

Yaitu penelitian dengan menggunakan metode *purposive sampling* yang artinya pemilihan sekelompok subjek atas ciri-ciri atau sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat terhadap penelitian.<sup>28</sup>

Responden terdiri dari :

- Provider
- YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia)
- Pengguna telepon seluler

## 5. Analisis Data

Setelah data yang berhubungan dengan objek penelitian telah dikumpulkan, maka data tersebut dianalisis secara deskriptif kualitatif, artinya data-data tersebut diuraikan secara sistematis dengan cara menghubungkan data yang satu dan berbagai kepustakaan, sehingga akan dapat menjawab semua permasalahan yang ada dalam suatu kesimpulan.

---

<sup>28</sup> Amiruddin, S.H., M.Hum., dan H.Zainal Asikin, S.H., S.U., *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, hlm. 106.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

-----, *Hukum Perjanjian*, Bandung: PT. Alumni, 2006.

Achmad Ichsan, *Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Pembimbing Masa, 1969.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-6, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.

Alex S. Nitisemito, *Managemen Personalia: Managemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988.

Amiruddin dan H.Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.

Astrid S. Susanto, *Komunikasi Massa*, Bandung: Binacipta, 1982.

Bertens, K, *Pengantar Etika Bisnis*, Yogyakarta: Kanisius , 2000.

C. Tantri D dan Dulastri, *Gerakan Organisasi Konsumen : Seri Panduan Konsumen*, Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 1995.

Danrivanto Budhijanto, *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran, & Teknologi Informasi Regulasi & Konvergensi*, Bandung: Refika Aditama, 2010

Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.

Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003.

Gouzali Saydam, Bc. TT, *Sistem Telekomunikasi Di Indonesia*, Bandung : Angkasa Bandung, (Tanpa Tahun).

Gunawan Wijaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008.

Indroharto, *Usaha Memahami Undang-Undang Tentang Peradilan Tata Usaha Negara*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2000.

M.A. Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cetakan ke-2, Jakarta : Pradnya Paramita, 1982.

Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum (Pendekatan Kontemporer)*, Bandung, : PT. Citra Aditya Bakti, 2005.

Nasution, Az, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka sinar harapan, 1995.

-----, dalam Indah Sari Septiani Putri. M, *Kajian Yuridis Tanggung Jawab Operator Telepon Seluler Terhadap Konsumen Dalam Kaitannya Iklan yang menyesatkan*, Skripsi FH UNSRI, 2010.

Rachmat Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Binacipta, 1982.

Rendra Widyatama, *Pengantar Periklanan*, Jakarta: Buana Pustaka Indonesia, 2005.

Rheinald Khasali, *Manajemen Periklanan*, Jakarta: Grafiti, 1992.

Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2003.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Bandung: PT.Grafindo, 1996, 2000.

Sitompul, Asril, *Hukum Telekomunikasi Indonesia*, Bandung: Books Terrace & Library, 2005.

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Sriwijaya, 1984.

-----, dan Purnadi Purbacaraka, *Sendi-Sendi Ilmu Hukum dan Tata Hukum*, Cetakan ke-6, Bandung: Citra Adya Bakti, 1993.

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, Cetakan ke-2,  
Yogyakarta: Liberty, 1999.

Sukanto dan Tata Irianto, *Kamus Bahasa Indonesia*, Surabaya: Indah Surabaya,  
1996.

Sunarjati Hartono, *Politik Hukum Menuju Suatu Sistem Hukum Nasional*, Bandung:  
Alumni, 1991, hlm 82.

Tams Djayakusumah, *Pengertian Periklanan*, Bandung : CV. Armico, 1982.

Simatupang, Taufik H, *Aspek Hukum Periklanan Dalam Perspektif perlindungan  
Konsumen*, Bandung : PT.Citra Aditya Bakti, 2004.

Vyatrini Rizki Novriyani, *Persepsi Khalayak terhadap Iklan Layanan Masyarakat  
(Analisis ILM Millenium Development Goals)*, Skripsi FISIP Universitas  
Indonesia, 2007.

Wirjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum Dipandang Dari Sudut Hukum  
Perdata*, Bandung: Mandar Maju, 2000.

-----, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Bandung: Sumur Bandung,  
1984.

Yusuf Shoffif, *Perlindungan Konsumen dan Instumen - Instrumen Hukumnya*,  
Cetakan Ke-2, Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2003.

## Website

*www.gsm.com, Januari, Pertumbuhan SMS Didunia, 2006*, Diakses tanggal 7 Januari 2012.

<http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=2&qual=high&submitval=prev&fname=%2Fjiunkpe%2Fs1%2Finfo%2F2008%2Fjiunkpe-ns-s1-2008-26404109-11108-mediamaaya-chapter2.pdf&submit.x=18&submit.y=24>, Diakses tanggal 14 Januari 2012.

[http://id.wikipedia.org/wiki/SMS\\_premium](http://id.wikipedia.org/wiki/SMS_premium), Diakses tanggal 13 Januari 2012.

<http://wahyucf.blogspot.com/2007/12/premium-call.html>, Diakses tanggal 13 Januari 2012.

<http://sanjayfransdoet.blogspot.com/2010/12/fenomena-bisnis-sms-premium.html>, Diakses tanggal 10 Maret 2012.

<http://pakmanihuruksh.wordpress.com/2012/02/01/perlindungan-konsumen-terhadap-pengguna-produk-sms-premium/>, Diakses tanggal 10 Maret 2012.

<http://jalansutera.com/2006/09/06/sms-penyedot-pulsa-itu/>, Diakses tanggal 7 Januari 2012.

<http://www1.kompas.com/suratpembaca/read/23650>, Diakses Tanggal 7 Januari 2012

<http://www.ylki.or.id/>, Diakses tanggal 10 Maret 2012.



<http://tekno.kompas.com/read/2011/10/13/15401429/>, Diakses tanggal 10 Maret 2012.

<http://www.mobile88.co.id/editorial/detail.asp>, Diakses tanggal 10 Maret 2012.

[http://id.wikipedia.org/wiki/Yayasan\\_Lembaga\\_Konsumen\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Yayasan_Lembaga_Konsumen_Indonesia), Diakses tanggal 10 Maret 2012.

[http://id.wikipedia.org/wiki/Badan\\_Regulasi\\_Telekomunikasi\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Regulasi_Telekomunikasi_Indonesia), Diakses tanggal 10 Maret 2012.

<http://id.wikipedia.org/wiki/Telekomunikasi>, Diakses tanggal 19 Februari 2012.

<http://willmen46.wordpress.com/Telekomunikasi-kabel-dan-telekomunikasi-nirkabel>, Diakses tanggal 19 Februari 2012.

<http://alfi-09.blogspot.com/2009/08/makalah-telekomunikasi.html>, Diakses tanggal 19 Februari 2012.

<http://www.postel.g.id/utama.aspx?MenuID=3&MenuItem=2>, Diakses tanggal 12 Februari 2012.

<http://teknologi.vivanews.com/news/read/283925-regulasi-konten-provider-mendesak-diperbaiki>, Diakses tanggal 13 Maret 2012.

[http://id.wikipedia.org/wiki/layanan\\_pesan\\_singkat](http://id.wikipedia.org/wiki/layanan_pesan_singkat), Diakses tanggal 6 April 2012.

<http://riri-restiani.blogspot.com/2011/04/perusahaan-content-provider-cp.html>,

Diakses tanggal 22 Maret 2012.

<http://www.balitbang.depkominfo.go.id/addfile/jurnal/buletin%20postel/buletin%20vol.6%20no.2%20juni%202008/ua.doc>, diakses tanggal 12 april.

<http://stlevipardosi.blogspot.com/2012/03/kasus-sedot-pulsa-dipeti-eskan.html>,

Diakses tanggal 7 april 2012.

[http://id.wikipedia.org/wiki/Yayasan\\_Lembaga\\_Konsumen\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Yayasan_Lembaga_Konsumen_Indonesia), Diakses tanggal 9 April 2012.

<http://www.telsetnews.com/berita-2/telco/jumlah-pelanggan-selular-sudah-melebihi-populasi-di-indonesia>, Diakses tanggal 6 April 2012.

<http://www.mediaindonesia.com/mediagadget/index.php/read/2011/07/26/2023/5/Indonesia-Pasar-Potensial-Kartu-Prabayar>, Diakses tanggal 6 April 2012.

<http://www.ylki.or.id/tata-cara-pengaduan-konsumen>, Diakses tanggal 10 April 2012.

<http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/59067488.pdf>, Diakses tanggal 8 April 2012.

<http://www.ylki.or.id/menuntut-peran-negara-dalam-perlindungan-konsumen.html>, Diakses tanggal 8 april 2012.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang - Undang Hukum Perdata (Terjemahan : R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cetakan ke-37, Jakarta: Pradnya Pramita, 2001.)

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

### **Keputusan Menteri**

Keputusan Menteri Perhubungan No. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 2003 tentang Penetapan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.1 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan jasa pesan premium dan jasa pesan singkat ke banyak tujuan.