

TANGGUNG JAWAB HUKUM OPERATOR TELEPON SELULER BAGI PENGGUNA LAYANAN JASA TELEKOMUNIKASI DALAM HAL PEMOTONGAN PULSA SECARA SEPIHAK DI DENPASAR

Oleh:

Ida Ayu Wahyu Widyaningrat

Ni Ketut Supasti Darmawan

Suatra Putrawan

Hukum Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRACT

The title of this paper is "Legal Responsibility on the User's Mobile Phone Operators of Telecommunications Services In The Event of Cuts Unilaterally Pulses in Denpasar". The purpose of this writing to know the form of a purchase agreement relating to the legal relationship between the mobile phone operator by users of telecommunications services in Denpasar and as well as legal responsibility on the user's mobile phone operators of telecommunications services in the event of cuts unilaterally pulses in Denpasar. The research method was to wear approach laws empirical research. The form of a purchase agreement relating to the legal relationship between the mobile phone operator by users of telecommunications services is oral agreement by electronic intermediaries. Legal responsibility on the user's mobile phone operators of telecommunications services in the event of cuts unilaterally pulses in Denpasar is the compensation of the return pulse is truncated in accordance with Article 19 of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection.

Keywords: *Agreement, Buying and Selling, Operators, Users*

ABSTRAK

Judul makalah ini adalah “Tanggung Jawab Hukum Operator Telepon Seluler Bagi Pengguna Layanan Jasa Telekomunikasi Dalam Hal Pemotongan Pulsa Secara Sepihak Di Denpasar”. Tujuan dari penulisan ini untuk mengetahui bentuk perjanjian jual beli berkaitan dengan hubungan hukum antara operator telepon seluler dengan pengguna layanan jasa telekomunikasi di Denpasar serta tanggung jawab hukum operator telepon seluler pada pengguna layanan jasa telekomunikasi dalam hal terjadi pemotongan pulsa secara sepihak di Denpasar. Jenis penelitian dalam penulisan ini adalah penelitian hukum empiris. Bentuk perjanjian jual beli yang antara operator telepon seluler dengan pengguna layanan jasa telekomunikasi yaitu perjanjian lisan melalui perantara elektronik. Tanggung jawab hukum operator telepon seluler kepada pengguna layanan jasa telekomunikasi dalam hal terjadi pemotongan pulsa secara sepihak di Denpasar yaitu ganti rugi berupa pengembalian pulsa yang terpotong sesuai Pasal 19 Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Kata Kunci: *Perjanjian, Jual Beli, Operator, Pengguna*

I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Majunya kebutuhan teknologi dan komunikasi, membuat bermunculannya pelaku usaha yang berbuat curang seperti pada waktu mengirimkan tawaran layanan konten kepada konsumen. Seperti pada mekanisme berlangganan berbayar, pengguna layanan jasa

telekomunikasi sering mengalami pengurangan pulsa yang seharusnya dilakukan satu kali yaitu saat mengkonfirmasi mengikuti berlangganan namun malah terjadi pengurangan pulsa pada setiap pemberitahuan yang diberikan. Banyak pula pengguna layanan jasa telekomunikasi yang kesulitan melakukan proses berhenti berlangganan atau *UNREG* karena minimnya informasi yang didapat serta sulitnya proses berhenti berlangganan yang gagal saat dicoba.

1.2 TUJUAN

Tujuan dari penulisan ini yaitu untuk mengetahui bentuk perjanjian jual beli berkaitan dengan hubungan hukum antara operator telepon seluler dengan pengguna layanan jasa telekomunikasi di Denpasar dan mengetahui tanggung jawab hukum operator telepon seluler pada pengguna layanan jasa telekomunikasi dalam hal terjadi pemotongan pulsa secara sepihak di Denpasar.

II. ISI MAKALAH

2.1 METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian hukum empiris. Jenis pendekatan yang digunakan yakni pendekatan perundang-undangan (*The Statute Approach*) dan pendekatan fakta (*The Fact Approach*). Sifat penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi kepustakaan. Teknik penentuan sampel penelitian yang digunakan Dalam penelitian ini digunakan teknik *non-probabilitas/non-random sampling* yaitu *Accidental Sampling* dan menggunakan teknik analisis data secara kualitatif.

2.2 HASIL DAN PEMBAHASAN

2.2.1 BENTUK PERJANJIAN JUAL BELI BERKAITAN DENGAN HUBUNGAN HUKUM ANTARA OPERATOR TELEPON SELULER DENGAN PENGGUNA LAYANAN JASA TELEKOMUNIKASI DI DENPASAR

Pada tahun 2010 penggunaan telepon seluler sebagai alat komunikasi mencapai 94,78%, pada tahun 2011 meningkat menjadi 95,19% dan pada tahun 2012 terjadi peningkatan yang cukup tinggi hingga 97,11%.¹

¹Anonim, 2013, *Statistik Daerah Kota Denpasar 2013*, Badan Pusat Statistik Kota Denpasar, h. 28.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Winni sebagai *Corporate Communication* di PT. Exelcomindo Pratama untuk konten jenis konten lama maka bentuk layanan jasa telekomunikasi yang ditawarkan adalah melalui media *SMS (Short Message Service)*. Sedangkan untuk jenis konten-konten keluaran terbaru, baik itu untuk konten *games, wallpaper*, kuis-kuis ataupun video maka penawaran layanan jasanya akan dilakukan melalui media iklan di televisi atau iklan di radio (wawancara tanggal 10 Juni 2014). Dalam Permenkominfo No.21 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Jasa Penyediaan Konten Pada Jaringan Bergerak Seluler dan Jaringan Tetap Lokal Tanpa Kabel Dengan Mobilitas Terbatas, yaitu pada Pasal 21 ayat (2) disebutkan Penawaran Konten ke banyak tujuan, sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan melalui beragam media. Layanan jasa telekomunikasi di Kota Denpasar telah menggunakan beberapa media seperti *SMS (Short Message Service)*, brosur atau pamflet, iklan dan melalui media internet. Namun ketentuan yang tercantum dalam isi Pasal 21 ayat (2) tidak menjelaskan secara rinci tentang beragam media yang dapat digunakan.

Pada dasarnya kontrak jual beli terjadi saat adanya pesesuaian kehendak dan pernyataan antara mereka tentang barang dan harga meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar lunas. Kesepakatan antara operator telepon seluler dengan pengguna layanan jasa telekomunikasi ini merupakan unsur mutlak untuk terjadinya suatu kontrak.

Perjanjian jual beli konten antara operator telepon seluler dengan pengguna layanan jasa telekomunikasi yang dikatakan terjadi secara lisan yaitu dengan perantara elektronik. Dikatakan telah terjadi perjanjian jual beli secara lisan karena walaupun penawaran dan penerimaan kesepakatan terjadi secara tertulis (dapat dibaca), namun kedudukannya berbeda dari kontrak tertulis karena tulisan tersebut dibuat untuk pembuktian dikemudian hari, dan merupakan sarana untuk menyampaikan isi penawaran dan penerimaan antara para pihak.²

2.2.2 TANGGUNG JAWAB HUKUM OPERATOR TELEPON SELULER PADA PENGGUNA LAYANAN JASA TELEKOMUNIKASI DALAM HAL PEMOTONGAN PULSA SECARA SEPIHAK DI DENPASAR

Berdasarkan wawancara dengan Anggie Saraswati sebagai *Customer Service* di Grapari Telkomsel (wawancara pada, 19 Juli 2014), pengaduan dari konsumen diteruskan

²Ahmad Miru, 2010, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Cet ke-3, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, h. 15.

melalui pengisian formulir pengaduan. Kemudian dilakukan pengecekan oleh pihak Telkomsel, bila konsumen dirugikan dengan layanan konten yang ditawarkan yang tidak sesuai dengan ketentuan maka akan dilakukan pengganti rugi berupa pulsa yang telah terpotong.

Tanggung jawab operator telepon seluler dapat dilihat dari prinsip tanggung jawab mutlak atau *strict liability* dimana diperlukan adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya, yaitu hubungan antara perbuatan pelaku usaha (operator telepon seluler) dengan kerugian yang dideritanya.³ Berhubungan dengan unsur-unsur yang terdapat pada delik penipuan yang tercantum pada Pasal 378 KUHP yaitu pada unsur subjektif, “dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum”, unsur objektif yaitu menggerakkan orang lain agar mengadakan utang atau meniadakan piutang dengan memakai tipu muslihat”. Apabila telah dilihat dari unsur-unsur diatas maka akan dilakukan pengganti rugi berupa pengembalian pulsa yang terpotong dari pihak operator telepon seluler kepada pengguna layanan jasa telekomunikasi sesuai Pasal 19 UUPK.

III. KESIMPULAN

1. Perjanjian jual beli konten antara operator telepon seluler dengan pengguna layanan jasa telekomunikasi yang dikatakan terjadi secara lisan yaitu dengan perantara elektronik. Dikemukakan telah terjadi perjanjian jual beli secara lisan karena walaupun penawaran dan penerimaan kesepakatan terjadi secara tertulis (dapat dibaca), namun kedudukannya berbeda dari kontrak tertulis karena tulisan tersebut dibuat untuk pembuktian dikemudian hari, dan merupakan sarana untuk menyampaikan isi penawaran dan penerimaan antara para pihak.
2. Tanggung jawab hukum operator telepon seluler kepada pengguna layanan jasa telekomunikasi di Kota Denpasar dilihat menggunakan Prinsip Tanggung Jawab

³Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet ke-3, Sinar Grafika, Jakarta, h. 96-97.

Mutlak dimana hubungan kausalitas antara perbuatan operator telepon seluler berhubungan dengan unsur-unsur yang terdapat pada delik penipuan yang tercantum pada Pasal 378 KUHP yaitu pada unsur subjektif, “dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum”, unsur objektif yaitu menggerakkan orang lain agar mengadakan utang atau meniadakan piutang dengan memakai tipu muslihat”. Apabila telah dilihat dari unsur-unsur diatas maka akan dilakukan pengganti rugi berupa pengembalian pulsa yang terpotong dari pihak operator telepon seluler kepada pengguna layanan jasa telekomunikasi sesuai Pasal 19 UUPK.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, 2013, *Statistik Daerah Kota Denpasar 2013*, Badan Pusat Statistik Kota Denpasar.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet ke-3, Sinar Grafika, Jakarta.

Miru, Ahmad 2010, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Cet ke-3, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 21 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Jasa Penyediaan Konten pada Jaringan Bergerak Seluler dan Jaringan Tetap Lokal dengan Mobilitas Terbatas.