

# **PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA TELEPON SELULAR TERKAIT PENYEDOTAN PULSA**

Oleh :  
Hari Chandra Palguna  
Anak Agung Ketut Sukranatha  
Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **Abstrak :**

Manusia tidak dapat lepas dari kebutuhannya berkomunikasi dengan sesamanya. Berbagai macam teknologi komunikasi dikembangkan, maka telepon pun menjadi alat komunikasi. Beberapa pelaku usaha operator selular saat ini kurang bertanggung jawab terhadap konsumennya, salah satu kasusnya mengenai penyedotan pulsa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif karena mengkaji aspek hukum, serta menggunakan sumber data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, keputusan menteri, dan teori hukum. Kesimpulan dari penulisan ini bahwa penyedotan pulsa telah melanggar hak konsumen pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan melanggar beberapa poin dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M. KOMINFO/01/2009 tentang Penyelenggaraan Jasa Premium dan Pengiriman Jasa Pesan Singkat ke Banyak Tujuan yakni Pasal 12, Pasal 13 ayat 1, Pasal 14, dan Pasal 18.

## **Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Penyedotan Pulsa**

## **Abstract :**

Human can't be separated from the necessity to communicate with each other. A variety of communication technologies are developed, and phone becomes a tool of communication. Nowadays, some of service provider less the responsibility for consumers, one of its case is pulses suction. The research method used is normative legal research methods which are reviewing the legal aspects, also use the secondary data sources, such as legislation, ministerial decrees, and theories of law. Conclusion of this paper states that, the pulses suction were violate the rights of consumers as Article 4 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and breaking several points in the Regulation of the Minister of Communication and Information Technology Number 01 / PER/M. KOMINFO/01/2009 on the Implementation of Premium Service and Short Message Delivery Service to Many Purposes namely Article 12, Article 13 paragraph 1, Article 14, and Article 18.

## **Key Words : Consumer Protection, Pulses Suction**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Manusia sebagai makhluk sosial, manusia tidak dapat lepas dari kebutuhannya berkomunikasi dengan sesamanya. Untuk bertahan hidup, selalu timbul adanya suatu kebutuhan untuk berinteraksi dengan manusia lain. Manusia hidup berkawan dengan manusia lain. Ketika membicarakan kebutuhan manusia untuk berinteraksi dengan manusia lain, manusia juga tidak dapat mengabaikan kontak sosial dan komunikasi.

Atas sebuah kebutuhan berinteraksi tersebut, berbagai macam teknologi komunikasi dikembangkan, maka telepon pun menjadi alat komunikasi yang sering kali dipergunakan untuk melakukan interaksi secara tidak langsung. Adanya kebutuhan atas telepon selular membuat jaringan telekomunikasi pun diadakan oleh para pelaku usaha jasa telekomunikasi. Kegiatan telekomunikasi di Indonesia awalnya dikuasai oleh negara melalui Badan Usaha Milik Negara yaitu PT. Telkom, Tbk, yang memonopoli jasa layanan telekomunikasi domestik, dan PT. Indosat, Tbk.<sup>1</sup>

Seiring perkembangan zaman, semakin banyak operator yang masuk dalam pasar telekomunikasi. Kondisi dan fenomena ini dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen menjadi obyek aktivitas untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan serta penetapan perjanjian standar yang merugikan apalagi ketika para pelaku usaha menggunakan prinsip ekonomi, yakni bagaimana mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ekonomi ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>2</sup>

Beberapa pelaku usaha operator selular saat ini kurang bertanggung jawab terhadap konsumennya, salah satu kasusnya mengenai penyedotan pulsa. Untuk mengatasi tindakan para pelaku usaha jasa layanan telekomunikasi ini, pemerintah telah mengeluarkan peraturan melalui Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/01/2009, tapi peraturan ini banyak dilanggar. Misalnya, pendaftaran yang seharusnya gratis tetap harus dibayar.

---

<sup>1</sup> Ani Purnawanty Jasfin, 2008, "Kepastian Hukum Pada Regulasi Tarif Telepon Seluler di Indonesia", URL : <http://www.hukumonline.com>, diakses 25 Januari 2015

<sup>2</sup> Rahayu Hartini, 2005, *Hukum Kepailitan*, UMM Press, Malang, h. 199

## **1.2. TUJUAN**

Menguraikan dan menganalisis secara lebih mendalam mengenai pelanggaran hukum perlindungan konsumen dimana lebih khusus menguraikan secara lebih detail dugaan pelanggaran hak konsumen sebagai pengguna jaringan telepon selular yang telah menyedot pulsa pengguna providernya.

## **II.ISI MAKALAH**

### **2.1. METODE PENELITIAN**

Tulisan ini merupakan penelitian hukum normatif karena mengkaji aspek hukum, serta menggunakan sumber data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, keputusan menteri, dan teori hukum. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Analisis terhadap bahan hukum yang dilakukan dengan analisis dan argumentatif.

### **2.2. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Teknis dari kasus ini dimulai dari adanya konten yang dijual oleh pelaku usaha jasa telekomunikasi, yang kemudian masyarakat membelinya/berlangganan konten tersebut melalui SMS/lainnya yang dibayar menggunakan pulsa. Transaksi berlangganan ini melalui mekanisme REG dan UNREG.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen jasa komunikasi agar dapat menuntut hak-haknya. Ketentuan hukum yang seharusnya dijalankan oleh pihak pelaku usaha malah dicari sisi peluang untuk mengakali dan menyalahgunakannya, sedangkan ketentuan yang seharusnya melindungi konsumen kurang berfungsi karena tidak diterapkan secara ketat.<sup>3</sup>

Kasus penyedotan pulsa ini telah melanggar hak konsumen pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berupa hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa, serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan, hak diberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

---

<sup>3</sup> Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, h. 20

Selain melanggar pasal mengenai hak konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha jasa telekomunikasi telah melanggar beberapa poin dalam Permenkominfo Nomor 01/PER/M.KOMINFO/01/2009 tentang Penyelenggaraan Jasa Premium dan Pengiriman Jasa Pesan Singkat ke Banyak Tujuan yakni Pasal 12 tentang wajib memberikan informasi keaktifan pengguna dalam layanan berlangganan dengan tarif tertentu serta informasi mengenai cara berhenti berlangganan, Pasal 13 ayat 1 tentang penyelenggara jasa pesan premium dilarang mengenakan biaya pendaftaran (registrasi/aktivasi) berlangganan, Pasal 14 tentang pemberhentian layanan SMS premium seharusnya tidak dikenakan biaya mengenai pemberhentian suatu layanan premium, Pasal 18 yang menjelaskan pengiriman pesan jasa singkat ke banyak tujuan wajib menyediakan fasilitas kepada penerima pesan untuk menolak pengiriman pesan berikutnya.

Metode yang digunakan dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi adalah konsiliasi, mediasi, atau arbitrase berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa. Konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa di antara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak.<sup>4</sup>

Setiap konsumen pengguna jasa komunikasi yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar dapat menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Dalam mengajukan komplain ini, konsumen juga dapat didampingi oleh LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat) pada saat mengajukan tuntutan.

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada BPSK secara tertulis ataupun lisan melalui sekretariat BPSK.<sup>5</sup> BPSK wajib mengeluarkan putusan dalam 21 hari kerja setelah gugatan diterima. Pengajuan kasasi ke Mahkamah Agung dilakukan dalam 14 hari setelah dikeluarkannya putusan pengadilan. Dalam waktu paling lambat 30 hari, Mahkamah Agung harus sudah mengeluarkan putusan. Apabila penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan, maka gugatan yang diajukan konsumen dapat dilakukan secara langsung tanpa terlebih dahulu melalui BPSK.

---

<sup>4</sup> Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Pemada Media Group, Jakarta, h. 106

<sup>5</sup> Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disingkat sebagai BPSK adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap daerah tingkat II kabupaten dan kota di seluruh Indonesia

### **III. KESIMPULAN**

Terkait penyedotan pulsa, telah melanggar hak konsumen pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan melanggar beberapa poin dalam Permenkominfo nomor 01/PER/M. KOMINFO/01/2009 tentang Penyelenggaraan Jasa Premium dan Pengiriman Jasa Pesan Singkat ke Banyak Tujuan yakni Pasal 12, Pasal 13 ayat 1, Pasal 14, dan Pasal 18.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Hartini, Rahayu, 2005, *Hukum Kepailitan*, UMM Press, Malang,

Jasfin, Ani Purnawanty, 2008, “Kepastian Hukum Pada Regulasi Tarif Telepon Seluler di Indonesia”, URL : <http://www.hukumonline.com>.

Miru, Ahmadi, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta,

Nugroho, Susanti Adi, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Pemada Media Group, Jakarta

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/01/2009