

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Manusia adalah salah satu makhluk ciptaan Tuhan yang paling mulia, dimana manusia tersebut diciptakan oleh Sang Pencipta dengan akal budi dan kehendak bebas. Dengan akal budi yang dimilikinya, manusia bisa berpikir mana yang baik dan tidak, sedangkan dengan kehendak bebas tersebut membuat manusia memiliki berbagai kebutuhan yang sedemikian rupa harus dipenuhi karena manusia adalah makhluk ciptaan yang tidak pernah puas. Kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat berupa kebutuhan pokok, sekunder ataupun tersier.

Saat sekarang ini komunikasi telah menjadi kebutuhan yang esensi dalam kehidupan manusia. Kebutuhan komunikasi menjadi hal yang sedemikian penting karena manusia adalah makhluk sosial yang tak bisa hidup tanpa orang lain, seperti yang dikemukakan oleh Teori Aristoteles, yaitu “*Zoon Politicon*”. Teori tersebut menjelaskan bahwa manusia dikodratkan untuk hidup bermasyarakat dan melakukan interaksi dengan sesamanya.

Komunikasi dilakukan dengan dua (2) cara, yaitu langsung dan tidak langsung. Komunikasi yang secara langsung terjadi ketika seseorang langsung bertemu secara fisik, sedangkan komunikasi tidak langsung adalah komunikasi yang terjadi ketika seseorang tidak bertemu secara fisik, tetapi dengan menggunakan alat bantuan sebagai media komunikasinya.

Seiring perkembangan zaman, alat-alat komunikasi mengalami perkembangan dan inovasi yang terus-menerus. Hal ini dapat dilihat dari media komunikasi yang sangat sederhana, yaitu berupa kentungan ataupun surat sebagai media komunikasi zaman dulu dan terus berkembang hingga ditemukannya *handphone* serta internet yang dapat mempermudah setiap orang untuk berkomunikasi antara sesamanya dimana saja dan kapan saja.

Sejak terjadinya era revolusi industri 3.0 yang lalu dimana dimulai dengan adanya komputer dan otomatisasi hingga memasuki era revolusi industri 4.0 dimana terjadi perkembangan yang pesat pada teknologi digital dan internet. Dimana dengan munculnya internet yang membawa dampak yang begitu besar bagi peradaban manusia sehingga membuat

waktu dan ruang tidak lagi memiliki batas dan jarak. Demikian dengan halnya komunikasi yang terhubung dengan jaringan internet, komunikasi menjadi semakin mudah dan dekat melalui media sosial yang semakin

berkembang dan berinovasi, baik melalui *facebook*, *whatsapp*, *line*, ataupun *gmail*. Selain itu, dengan adanya internet yang terdapat di *handphone* juga memberikan kemudahan bagi siapa dan kapan saja untuk

mengakses informasi dan data yang ada di berbagai belahan bumi, seperti melalui *google*, *e-book*, maupun dengan menggunakan *youtube*.

Kebutuhan *handphone* (telepon genggam) yang dikala awal tahun 2000-an masih dianggap sebagai kebutuhan sekunder bahkan kebutuhan tersier oleh sebagian kalangan masyarakat di Indonesia, justru sekarang ini telah berubah menjadi kebutuhan primer yang hampir wajib dimiliki oleh setiap orang karena setiap orang di era sekarang ini tidak bisa lepas dari

*handphone* (telepon genggam). Baik itu dari golongan anak usia emas hingga orang yang memasuki usia senja. Segala aspek kehidupan manusia memerlukan *handphone*, bahkan generasi milenial sekarang tidak bisa hidup tanpa adanya *handphone* yang terhubung dengan jaringan internet. Mereka akan rela untuk pulang ke rumah mengambil *handphone* yang tertinggal dari pada dompet karena *handphone* sudah dijadikan sebagai nyawa bagi hidup mereka.

Bahkan, berdasarkan survei yang dikutip melalui *The Spectator Index*, Indonesia masuk dalam peringkat ke-6 (keenam) sebagai kategori negara yang paling banyak menggunakan *handphone* (telepon genggam). Kategori tersebut berupa seluruh jenis *handphone*, yaitu *smartphone* dan *handphone* biasa. Hal tersebut diperkirakan sebanyak 261 juta jiwa penduduk Indonesia telah menggunakan *handphone* sebanyak 236 juta unit dan terus akan meningkat karena tidak adanya batasan dalam jumlah dan usia untuk memiliki *handphone*.<sup>1</sup>

Penggunaan *handphone* sebagai sarana komunikasi dan informasi juga didukung oleh pemerintah karena hal tersebut merupakan Hak Asasi Manusia (HAM) yang terkandung dalam **Undang-Undang Dasar 1945** **Pasal 28 F**, yaitu:

*“Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan*

---

<sup>1</sup>Eka Supriyadi, "Daftar 6 Negara Pengguna Ponsel Terbanyak di Dunia, Ada Indonesia!" <https://www.idntimes.com/tech/gadget/eka-supriyadi/daftar-6-negara-pengguna-ponsel-terbanyak-di-dunia-ada-indonesia-c1c2/full>. Diunduh pada tanggal 25 Februari 2019.

*menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”<sup>2</sup>*

Tetapi, sebuah *handphone* tidak akan berfungsi secara optimal sebagaimana mestinya diciptakan apabila tidak ada pulsa. Pengertian pulsa menurut **Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)**, yaitu satuan dalam perhitungan biaya telepon.<sup>3</sup> Pulsa tersebutlah yang akan dipotong pada saat melakukan komunikasi, baik itu telepon, mengirim pesan lewat pesan singkat ataupun berselancar di internet.

Kebutuhan *handphone* yang semakin meningkat menjadi peluang bagi pengusaha-pengusaha yang ada di Indonesia. Para pengusaha pun gencar untuk mendirikan perusahaan penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia. Saat ini, terdapat beberapa penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia, antara lain Telkomsel, XL Axiata, Indosat Ooredoo, Smartfren, 3, dan lain sebagainya dengan berbagai macam tawaran fitur yang menarik serta biaya yang bersaing untuk para konsumen pengguna jasa telekomunikasi.

Sebagai pelaku usaha dalam menyediakan jasa telekomunikasi bagi konsumen, kerap kali konsumen menjadi pihak yang lemah dibandingkan pihak pelaku usaha karena konsumen dijadikan sebagai objek untuk mendatangkan keuntungan bagi para pelaku usaha yang bersaing. Dalam hal ini, terlihat dari perbuatan pelaku usaha yang memiliki potensi untuk merugikan konsumen demi keuntungan pelaku usaha tersebut. Hal tersebut

<sup>2</sup>Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945, Ps. 28 (F).

<sup>3</sup> Admin, “Pulsa” <https://kbbi.web.id/pulsa>. Diunduh pada tanggal 20 Januari 2019.

diantaranya, seperti kasus pemotongan pulsa sepihak oleh penyedia jasa telekomunikasi yang terjadi pada David Tobing pada tahun 2012 lalu

akibat layanan berbayar *Opera Mini* oleh operator Telkomsel hingga kasus pemotongan pulsa sepihak yang terjadi pada Anggita Napitupulu akibat terdaftarnya Nada Sambung Pribadi (NSP) serta program lainnya dari

pelaku usaha jasa telekomunikasi yang tanpa pemberitahuan maupun persetujuan dari pihak konsumen mendaftarkan dan memotong pulsa konsumen secara sepihak.

Hal tersebut adalah sebuah kelalaian bagi para pelaku usaha guna mendapatkan keuntungan bagi usahanya dengan merugikan pihak konsumen dimana kerugian yang dialami oleh konsumen atas pemotongan pulsa sepihak tersebut sangat meresahkan dan menimbulkan kekesalan tersendiri oleh pihak konsumen kepada penyedia jasa telekomunikasi serta melanggar hak-hak konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian ini sebagai tugas akhir dengan judul **“Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Pemotongan Pulsa Sepihak oleh Operator Jaringan Selular dalam Perspektif Undang-**

**Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan beberapa masalah, antara lain:

1. Bagaimana pemotongan pulsa secara sepihak oleh operator jaringan selular berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun

1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas pemotongan pulsa secara sepihak oleh operator jaringan selular

berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

## C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui dan memahami pemotongan pulsa secara sepihak yang dilakukan oleh operator jaringan selular berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum terhadap konsumen atas pemotongan pulsa sepihak yang dilakukan oleh operator jaringan selular berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

#### D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang hendak dicapai dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagi peneliti, untuk menambah pengetahuan dan daya pikir peneliti mengenai penerapan dari teori yang telah didapat oleh peneliti selama menempuh mata kuliah.
2. Hasil penelitian yang didapat oleh peneliti dapat digunakan untuk memberikan cerminan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pelanggan jasa telekomunikasi di Indonesia.
3. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan juga untuk dapat bermanfaat dalam memberikan solusi terhadap kendala ataupun masalah, khususnya terkait pemotongan pulsa sepihak oleh operator jaringan selular.