

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Konseptual

1. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Manusia merupakan makhluk sosial yang saling memerlukan satu sama lain, sama halnya dalam melakukan bisnis, pelaku usaha memerlukan konsumen, dan sebaliknya konsumen memerlukan pelaku usaha. Pelaku usaha memiliki tujuan dalam melakukan bisnisnya, yaitu memperoleh laba atau keuntungan, sedangkan konsumen memiliki kepentingan agar memperoleh barang atau jasa demi tercapai kepuasan yang diinginkan oleh dirinya.

Karena kepentingan tersebut, maka kerap kali konsumen menjadi pihak yang lemah dibandingkan pihak pelaku usaha, atas dasar itu, maka kemudian dibentuklah perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (*selanjutnya disebut "UU Perlindungan Konsumen"*) memberikan pengertian mengenai perlindungan konsumen, antara lain:

"Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan bagi konsumen."

Pengertian tersebut memberikan makna bahwa undang-undang diharapkan dapat menjadi tembok untuk menghilangkan sikap semaunya dari pelaku usaha, hanya demi kepentingan perlindungan

konsumen. Walaupun aturan tersebut disebut sebagai UU Perlindungan Konsumen, namun Undang-Undang tersebut tidak hanya melindungi konsumen saja, tetapi juga memperhatikan kepentingan dari pelaku usaha.¹

Menurut **Az. Nasution** tentang hukum perlindungan konsumen, mengemukakan bahwa:²

“Hukum Perlindungan Konsumen merupakan suatu hukum konsumen yang memuat mengenai asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.”

Selain itu, menurut pendapat **Mochtar Kusumaatmaja** menyatakan mengenai hukum perlindungan konsumen, yaitu:³

“Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/ atau jasa konsumen.”

b. Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Asas perlindungan konsumen dibedakan menjadi 5 (lima) asas yang tertuang dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen, antara lain:

- 1) “Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ed, 1, cet 8, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014), hlm 1.

² *Ibid*, hlm. 3.

³ Firman Tumantara Endipradja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang: , Setara Pers, 2016), hlm. 49.

2) Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3) Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.

4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi dan digunakan.

5) Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.”

Memperhatikan substansi dari kelima asas yang di atas, maka dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) asas, yaitu:⁴

1) “Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen

2) Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan

3) Kepastian hukum.”

Radbruch menyebutkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagai “tiga ide dasar hukum”, yang berarti dapat

⁴Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*Hlm 26.

dipersamakan dengan asas hukum. Keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum juga oleh banyak *jurist* menyebut sebagai tujuan hukum.⁵

c. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Diadakannya suatu perlindungan konsumen memiliki berbagai tujuan sebagaimana tertuang dalam Pasal 3 UU Perlindungan Konsumen, antara lain untuk:⁶

- 1) “Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan.”

Apabila tujuan spesifik tersebut dikategorikan menjadi 3 (tiga) tujuan hukum secara umum, yaitu:

- a) Keadilan meliputi rumusan angka 3 dan angka 5;
- b) Kemanfaatan meliputi rumusan angka 1,2, serta termasuk angka 3,4 dan 6;
- c) Kepastian hukum meliputi rumusan angka 4.

⁵Ibid, hlm. 26

⁶Ibid, hlm. 33-34

d. Subyek dan Obyek Hukum Perlindungan Konsumen⁷

Subyek hukum perlindungan konsumen adalah konsumen yang diatur dalam Pasal 1 ayat (2) UU Perlindungan konsumen dan pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 1 ayat (3).

Sedangkan, cakupan obyek yang menjadi cakupan dalam hukum perlindungan konsumen adalah penggunaan barang dan/atau jasa. Sebagaimana yang termasuk barang pada Pasal 1 ayat (4) UU Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

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

Adapun juga pengertian jasa berdasarkan Pasal 1 ayat (5) UU Perlindungan Konsumen, yaitu:

“Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.”

2. Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Pengertian Konsumen

Konsumen merupakan istilah yang tidak asing lagi bagi setiap orang dan memiliki pengertian yang luas, dalam Bahasa Inggris, kata konsumen disebut *consumer*, sedangkan dalam Bahasa Belanda disebut

⁷ Agus Suwandono, “Hukum Perlindungan Konsumen”, (Modul), Hlm 23.
<http://repository.ut.ac.id/4102/1/HKUM4312-M1.pdf>. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2019.

consument/konsument. Secara dasar, konsumen merupakan oponent dari produsen, yaitu tiap-tiap orang yang mengkonsumsi barang.

Philip Kotler menyatakan bahwa konsumen merupakan semua individu serta keluarga yang membeli atau mendapatkan barang atau jasa untuk dikonsumsi secara pribadi.⁸

Pengertian konsumen juga dikemukakan oleh **Mariam Darus Badrul Zaman** yang member definisi konsumen berdasarkan Kepustakaan Belanda, yaitu:⁹

“Konsumen adalah semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.”

Sehubungan dengan pengertian konsumen, UU Perlindungan

Konsumen juga memberikan pengertian mengenai konsumen yang tertuang dalam Pasal 1 ayat (2), yaitu :

“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.”

Pengertian konsumen menurut UU Perlindungan Konsumen tersebut memberikan beberapa unsur, antara lain:¹⁰

- 1) Konsumen adalah setiap orang

Hal ini memberikan definisi bahwa konsumen berarti tiap-tiap orang, termasuk orang perorangan ataupun badan usaha berbadan

⁸Rosmawati, Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, (Depok: Prenadamedia Group, 2018), hlm.2.

⁹Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: PT. Kencana, 2013), hlm. 16.

¹⁰Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 27-30.

hukum dan tidak berbadan hukum yang memiliki status sebagai pemakai barang dan/atau jasa.

2) Konsumen sebagai pemakai

Pasal 1 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen hendak menegaskan dengan mengenakan kata “pamakai” dalam pengertian konsumen sebagai konsumen akhir (*ultimate user*) dari suatu produk. Hal ini dikarenakan makna kata pemakai lebih umum, yaitu semua orang yang menggunakan jasa dan/atau barang untuk diri sendiri.

3) Barang dan/atau jasa

UU Perlindungan Konsumen memaknai bahwa barang sebagai setiap benda, baik yang memiliki wujud ataupun yang tidak memiliki wujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Sedangkan, jasa dimaknai sebagai setiap layanan yang disediakan bagi masyarakat dan digunakan oleh konsumen dengan bentuk pekerjaan atau prestasi. Pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan bahwa jasa bukan hanya untuk satu orang, melainkan untuk masyarakat luas. Jadi, layanan yang memiliki sifat khusus (tertutup) dan individual tidak termasuk dalam pengertian ini.

4) Barang dan/atau jasa tersebut tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang akan diperjualbelikan telah dapat ditemukan di pasaran sehingga masyarakat tidak sukar untuk memperoleh dan memakainya.

- 5) Barang dan/atau jasa digunakan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, makhluk hidup lain.

Konsumen dalam melakukan transaksinya berupa barang dan/atau jasa tidak hanya digunakan untuk keperluan pribadinya, tetapi juga digunakan untuk orang lain di luar dari diri sendiri dan keluarganya, seperti untuk makhluk hidup lain, termasuk di dalamnya flora dan fauna.

- 6) Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir sehingga maksud dari pengertian ini, yaitu konsumen tidak melakukan proses perdagangan barang dan/atau jasa yang telah diperolehnya melainkan untuk dikonsumsi sendiri.

Penjelasan tentang konsumen menurut **Ahmadi Miru** dan **Sutarman Yodo** sebagaimana tertuang dalam bukunya yang berjudul *Hukum Perlindungan Konsumen* yaitu:¹¹

“Di bidang ilmu ekonomi terdapat dua jenis konsumen, antara lain konsumen akhir dan juga konsumen antara. Konsumen akhir merupakan pemakai atau pengguna terakhir dari suatu barang dan/atau jasa, sedangkan konsumen antara merupakan pemakai yang menggunakan suatu barang dan/atau jasa untuk menghasilkan suatu produk yang baru. Pengertian konsumen yang dimaksud dalam UU Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir.”

¹¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit*, hlm 4.

Selanjutnya, menurut buku yang berjudul *Hukum Perlindungan Konsumen* yang ditulis oleh **Celina Tri Siswi Kristiyanti**, menjelaskan

bahwa **Az.Nasution** membagi tiga batasan mengenai konsumen, antara lain:¹²

- 1) “Konsumen adalah setiap orang yang memperoleh barang dan/atau suatu jasa yang dimanfaatkan untuk suatu tujuan.
- 2) Konsumen antara merupakan tiap-tiap orang yang memperoleh barang dan/atau suatu jasa tertentu yang kemudian digunakan dengan maksud untuk menghasilkan barang/jasa lain yang bersifat komersial.
- 3) Konsumen akhir merupakan setiap pribadi yang menggunakan barang dan/atau suatu jasa dalam memuaskan keperluan pribadi atau keluarganya dan tidak bersifat komersial.”

Sehubungan dengan hal tersebut, seorang ahli Hukum Konsumen yang berasal dari Jerman dan yang bernama **Hans W. Micklitz** dalam ceramahnya di Jakarta pada tanggal 26-30 Oktober 1998 menyatakan bahwa ada dua (2) tipe konsumen, antara lain:¹³

- 1) Konsumen yang terinformasi (*well-informed*)
Ciri-ciri dari konsumen yang terinformasi, yaitu:
 - a) Mempunyai standar edukasi tertentu
 - b) Dapat memiliki peran dalam ekonomi pasar, maka harus memiliki tingkat ekonomi yang cukup
 - c) Memiliki komunikasi yang lancar

¹² Celine Tri Siswi Kristiyanti, *Op.cit.* Hlm 25.

¹³ *Ibid*, hlm 34-35.

Terpenuhinya tiga ciri tersebut, maka konsumen ini dikategorikan mampu untuk bertanggung jawab dan relatif tidak membutuhkan perlindungan.

2) Konsumen yang tidak terinformasi (*not informed*)

Ciri-ciri dari konsumen yang tidak terinformasi, antara lain:

- a) Memiliki standar pendidikan yang kurang
- b) Memiliki tingkat ekonomi menengah ke bawah
- c) Tidak memiliki komunikasi yang lancar atau baik

Konsumen dalam kategori ini perlu dilindungi dan khususnya negara bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan.

b. Hak Konsumen

Berdasarkan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, hak konsumen terbagi menjadi:

- 1) “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- 4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

c. Kewajiban Konsumen

Selain mengatur hak-hak konsumen, UU Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai kewajiban konsumen yang tertuang dalam Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen, antara lain:

- 1) “membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

d. Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha terdapat dalam Pasal 1 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut:

“Pelaku Usaha adalah setiap orang 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.”

Penjelasan UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa yang termasuk dalam pelaku usaha, yaitu:

- 1) “Perusahaan,
- 2) Korporasi;
- 3) Badan Usaha Milik Negara (BUMN);
- 4) Koperasi;
- 5) Importir;
- 6) Pedagang;

7) Distributor; dan lain-lain.”

e. Hak Pelaku Usaha

Selain konsumen yang memiliki hak, pelaku usaha juga memiliki hak yang tertuang dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen, antara lain:

- 1) “hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

f. Kewajiban Pelaku Usaha

Sementara itu, kewajiban pelaku usaha yang harus dilaksanakan terdapat dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, antara lain:

- 1) “beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

Universitas Internasional Batam

- 7) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

g. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Selain memiliki hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha, seorang pelaku usaha memiliki tanggung jawab yang harus dilaksanakan yang tertuang dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut:

- 1) “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.”

Memperhatikan isi dari Pasal 19 ayat (1), **Ahmadi Miru** dan **Sutarman Yodo** dalam bukunya yang berjudul *Hukum Perlindungan Konsumen* mengemukakan bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:¹⁴

- 1) “Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan yang terjadi;
- 2) Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran yang terjadi;

¹⁴Ahmadi Miru dan Sutarmn Yodo, *op.cit*, hlm 125-126.

- 3) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen.”

Berlandaskan perihal tersebut, pertanggungjawaban pelaku usaha bukan hanya didasarkan pada produk barang dan/atau jasa yang cacat, melainkan segala kerugian yang diderita oleh pihak konsumen.

Ahmadi Miru juga menyatakan bahwa secara umum dan garis besar, hanya terdapat 2 (dua) kategori dari tuntutan ganti kerugian yang diderita oleh konsumen, yaitu tuntutan ganti kerugian yang didasarkan oleh wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum. Secara rinci dijabarkan sebagai berikut:¹⁵

- 1) Tuntutan berdasarkan Wanprestasi

Tuntutan berdasarkan wanprestasi didasarkan pada perjanjian antara penggugat dan tergugat (konsumen dan produsen). Maka, pihak ketiga (pihak di luar perjanjian) yang dirugikan tidak bisa melakukan tuntutan ganti rugi dengan dalil wanprestasi.

Ganti kerugian karena wanprestasi disebabkan oleh tidak terpenuhinya kewajiban utama maupun kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan atau garansi dalam perjanjian.

- 2) Tuntutan berdasarkan Perbuatan Melanggar Hukum

Tuntutan karena perbuatan melawan hukum tidak perlu terlebih dahulu diadakannya perjanjian antara pihak produsen dengan pihak konsumen, sehingga tuntutan ini hanya dapat dilakukan oleh setiap

¹⁵*Ibid*, hlm 127-140

pihak yang merasa dirugikan, walaupun tidak pernah membuat hubungan perjanjian antara pihak produsen dengan pihak konsumen sehingga pihak ketiga pun dapat melakukan tuntutan ganti kerugian.

Agar dapat menuntut ganti kerugian dari akibat adanya perbuatan melanggar hukum, maka unsur-unsur yang harus dipenuhi, yaitu:

- a) ada perbuatan melanggar hukum, yaitu mengancam hak orang lain, tidak sesuai dengan kewajiban hukum si pembuat, berlawananan dengan kesusilaan, serta berseberangan dengan sikap hati-hati yang seharusnya diindahkan dalam pergaulan masyarakat terhadap diri atau benda orang lain.
- b) ada kerugian, maksud kerugian tersebut secara garis besar dapat dibedakan menjadi dua, yaitu kerugian yang mengenai diri sendiri dan menimpa harta benda seseorang.
- c) ada hubungan sebab-akibat antara perbuatan melanggar hukum dan kerugian, yaitu akibat tersebut dapat disebabkan oleh faktor yang secara yuridis relevan terhadap akibat yang timbul.
- d) ada kesalahan, kesalahan sendiri memiliki 3 unsur, antara lain: perbuatan yang dilakukan dapat disesalkan, perbuatan tersebut dapat diduga akibatnya, serta dapat dipertanggungjawabkan.

h. Hubungan Hukum Pelaku Usaha dan Konsumen

Bahasa Belanda menyebut hubungan hukum, yaitu dengan sebutan *rechtbetrekkingen* yang berarti suatu hubungan antara dua atau lebih subyek hukum mengenai hak dan kewajiban di antara para pihak.¹⁶

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dapat dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

1) Hubungan Langsung

Menurut buku *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* yang ditulis oleh **Ahmadi Miru**, menyatakan bahwa hubungan langsung yang dimaksud dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen adalah hubungan yang terjadi secara langsung dan terikat dalam sebuah perjanjian antara pihak produsen dan pihak konsumen. Perjanjian yang dimaksud berupa pengalihan barang dari pihak produsen kepada pihak konsumen yang biasanya dilakukan melalui perjanjian jual beli, baik secara lisan ataupun non lisan (tertulis).¹⁷ Sehubungan mengenai hal tersebut, terdapat perjanjian baku yang merupakan bentuk dari perjanjian tertulis yang bermakna bahwa perjanjian berdasarkan pada asas kebebasan berkontrak yang terdapat dalam KUH Perdata Pasal 1338 ayat (1), yaitu:

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

¹⁶ Soeroso R., *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006) hlm. 269.

¹⁷ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2011), hlm.34

Arti kata “sah” yang terdapat dalam ketentuan tersebut, yaitu telah dipenuhinya syarat sahnya suatu perjanjian berdasarkan KUH

Perdata Pasal 1320, yaitu:

- a) Adanya kesepakatan bagi mereka yang mengikatkan dirinya;
- b) Kecakapan anantara pihak pihak dalam membuat suatu perjanjian;
- c) Berkaitan dengan suatu hal tertentu;
- d) Adanya suatu sebab yang halal.

Terkait dengan hal di atas, **R. Soetojo Prawirohamidjojo** dan **Marthalena Pohan** dalam bukunya yang berjudul *Hukum*

Perikatan menyatakan bahwa terpenuhinya syarat-syarat tersebut belum pasti menjamin sempurnanya sebuah perjanjian karena masih ada aturan lain untuk menentukan sebuah perjanjian sah tanpa ada alasan pembatalan, sehingga perjanjian tersebut memiliki kekuatan mengikat sebagaimana mengikatnya sebuah undang-undang. Ketentuan yang dimaksud adalah kesempurnaan kata sepakat karena apabila kata sepakat diberikan dengan adanya paksaan, kekhilafan atau penipuan, maka perjanjian tersebut tidak sempurna sehingga masih ada kemungkinan untuk dibatalkan. :¹⁸

2) Hubungan Tidak Langsung¹⁹

Ahmadi Miru menyatakan pendapatnya bahwa hubungan tidak langsung merupakan hubungan yang terjadi antara produsen

¹⁸ *Ibid*, hlm 35.

¹⁹ Ahmadi Miru, *Op.Cit*, Hlm. 35-36

dengan konsumen yang tidak secara langsung terikat dalam sebuah perjanjian karena adanya pihak diantara konsumen dan produsen.

Namun, hubungan tidak langsung dalam perjanjian antara pihak produsen dengan konsumen bukan berarti pihak konsumen tidak memiliki hak untuk melakukan tuntutan ganti rugi pada pihak

produsen karena berdasarkan hukum perikatan, terdapat dua sumber perikatan, yaitu perjanjian dan undang-undang (UU). Sumber perikatan dari UU dibagi menjadi dua, yaitu UU saja dan

UU karena perbuatan manusia yang sesuai dengan hukum dan melanggar hukum. Oleh karena sumber perikatan tersebut, maka perikatan yang bersumber dari UU karena perbuatan manusia yang

melanggar hukum termasuk hal berpengaruh terkait perlindungan konsumen.

3. Tinjauan Umum Tentang Telekomunikasi

a. Pengertian Telekomunikasi

Berdasarkan **Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang**

Telekomunikasi Pasal 1 menyatakan bahwa:

“Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, 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.”

Sedangkan, pengertian telekomunikasi berdasarkan **Cambridge Advanced Learner's Dictionary & Thesaurus**, yaitu:²⁰

“Telecommunication is the sending and receiving of messages over distance, especially by phone, radio and television (Telekomunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan dengan jarak lebih jauh, terutama melalui telepon, radio, dan televisi).”

Maka, dapat disimpulkan bahwa telekomunikasi harus memenuhi 4 (empat) unsur, yaitu ada pengirim, penerima, terdapat jarak di antaranya serta mengandung informasi yang dipertukarkan di antara para pihak.

b. Penyelenggara Telekomunikasi

Menurut **Pasal 1 huruf (h) Undang-Undang Nomor 36 Tahun**

1999 Tentang Telekomunikasi, memberikan pengertian bahwa:

“Penyelenggaraan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan pelayanan telekomunikasi sehingga memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi.”

Penyelenggara telekomunikasi meliputi 3 (tiga) hal, yaitu:

1) “Penyelenggara jaringan telekomunikasi

Penyelenggara jaringan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jaringan telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi

2) Penyelenggaraan jasa telekomunikasi

²⁰Cambridge, *Telecommunications in English*, <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/telecommunications>. Diunduh pada tanggal 11 Agustus 2019

Penyelenggaraan jasa telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jasa telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi

3) Penyelenggara telekomunikasi khusus

Penyelenggara telekomunikasi khusus adalah penyelenggara komunikasi yang sifat, peruntukan dan pengoperasiannya khusus.”

Penyelenggara jaringan dan jasa telekomunikasi dapat dilakukan oleh badan hukum yang didirikan untuk maksud tersebut berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Swasta, ataupun yang berbentuk koperasi. Sedangkan penyelenggara telekomunikasi khusus dapat dilakukan oleh perseorangan, instansi pemerintah, atau badan hukum selain penyelenggara jaringan telekomunikasi dan/atau penyelenggara jasa telekomunikasi.

c. Operator Jaringan Selular

Indonesia memiliki beberapa operator jaringan selular yang tersebar dari Sabang sampai Merauke untuk memberikan jasa dan jaringan telekomunikasi kepada masyarakat yang ada di Indonesia, antara lain:

1) PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel)²¹

²¹ Admin, “Tentang Telkomsel” <http://www.telkomsel.com/about-us/our-story> , Diunduh pada tanggal 10 Februari 2019.

Telkomsel adalah penyedia jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia. PT Telekomunikasi Selular didirikan oleh PT Telkom bersama Indosat pada tahun 1995. Dimana PT Telkom memiliki saham Telkomsel sebanyak 51% dan PT Indosat sebanyak 49%. Dan pada tahun yang sama, tepatnya pada tanggal 26 Mei 1995, PT Telkomsel juga meluncurkan kartu Halo sebagai layanan paska bayar. Dua tahun kemudian, yaitu pada tahun 1997 PT Telkomsel meluncurkan produk baru yang menjadi kartu prabayar pertama di Asia, yaitu simPati dan juga melayani sebanyak 27 provinsi di Indonesia. Di tahun 2000, PT Telkomsel mengembangkan layanan *mobile banking* yang pertama di Indonesia. PT Telkomsel semakin berinovasi dengan memperkenalkan layanan *dual band GSM* dalam frekuensi 900 dan 1800 MHz serta pada tahun 2002 mengeluarkan layanan web, WAP, dan layanan data melalui SMS untuk berselancar online melalui ponsel. Karena kebutuhan dan teknologi yang semakin meningkat, pada tahun 2003 PT Telkomsel pun membuka diri menuju global dengan menghadirkan layanan *roaming* internasional prabayar yang perdana untuk Indonesia.

PT Telkomsel melakukan pengembangan di tahun 2004, antara lain dengan meluncurkan kartu prabayar kedua, yaitu Kartu AS. Selain itu, PT Telkomsel juga berkoalisi dengan Bridge Alliance yang merupakan aliansi perusahaan telekomunikasi regional demi meningkatkan pelayanan pelanggan Telkomsel. Serta

di tahun 2004, PT Telkomsel hadir dengan layanan teknologi EDGE yang memiliki jaringan lebih cepat dibanding GPRS.

PT Telkomsel pun terus melakukan peningkatan dalam jaringannya sehingga mengeluarkan jaringan 3G pertama di Indonesia pada tahun 2006 dan pada tahun 2007, Telkomsel melakukan perkembangan baik dalam produk maupun jasa hingga pada tahun 2012 Telkomsel berhasil menduduki urutan keenam sebagai operator seluler terbesar di antara negara yang ada di dunia, yaitu sebanyak 125 juta pelanggan. Telkomsel terus memimpin pasar industry telekomunikasi di Indonesia yang melayani lebih dari 143 juta pelanggan pada tahun 2015-2016. Hingga tahun 2017, Telkomsel pun terus melakukan evolusi, yaitu dengan melakukan uji coba 5G.

Saham Telkomsel saat ini dimiliki oleh Telkom sebanyak 65% dan SingTel yang berasal dari Singapura sebanyak 35%. Dimana Telkom sendiri merupakan BUMN yang saham mayoritasnya dipegang oleh Pemerintah Indonesia.

Visi dari Telkomsel untuk saat ini adalah menjadi penyedia layanan dan solusi gaya hidup *digital mobile* kelas dunia yang terpercaya. Sedangkan misi yang digunakan untuk tercapainya visi dari PT Telekomunikasi Selular, yaitu memberikan layanan dan solusi *digital mobile* yang melebihi ekspektasi para pengguna, menciptakan nilai lebih bagi para pemegang saham serta mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa.

Universitas Internasional Batam

2) PT Indosat, Tbk (Indosat Ooredoo)²²

Indosat Ooredoo atau yang lebih dikenal dengan Indosat adalah perusahaan di Indonesia yang berkiprah di sektor penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi. Indosat secara resmi mengganti nama menjadi Indosat Ooredoo tepat pada tanggal 19 November 2015 yang kemudian juga mengganti logonya. Indosat Ooredoo menawarkan berbagai pilihan produk untuk konsumen, antara lain dengan pilihan pra bayar ataupun pasca bayar dengan merek jual IM3 Ooredoo, Mentari Ooredoo, dan Matrix Ooredoo, serta menyediakan jasa lainnya, yaitu saluran komunikasi via suara untuk telepon tetap (*fixed*) termasuk sambungan langsung internasional IDD (*International Direct Dialing*). Dan juga layanan multimedia, internet dan komunikasi data (*MIDI= Multimedia, Internet & Data Communication Services*).

3) PT XL Axiata, Tbk

XL Axiata atau yang lebih dikenal dengan XL merupakan perusahaan telekomunikasi yang telah melakukan akuisis terhadap Axis Telekom Indonesia pada tanggal 26 September 2013. XL telah menjalankan usahanya sejak tanggal 8 Oktober 1996. Hingga kini, XL hanya mempunyai dua jenis produk GSM, yaitu XL Pra bayar dan XL Pasca bayar. Selain kedua produk tersebut, juga tersedia layanan korporasi yang termasuk *Internet Service Provider*

²² Admin. "Indosat Ooredoo" https://id.wikipedia.org/wiki/Indosat_Ooredoo. Diunduh pada tanggal 26 Februari 2019.

(ISP) dan VoIP.²³ XL dalam menjalankan usahanya juga memiliki visi, yaitu *To be the most preferred data connectivity provider by 2020.*²⁴

4) PT Smartfren Telecom, Tbk²⁵

PT Smartfren Telecom, Tbk yang merupakan bagian dari Sinarmas Group juga merupakan perusahaan di Indonesia yang beroperasi di sektor penyedia layanan telekomunikasi. Di tahun 2015, Smartfren melakukan inovasi dengan mengeluarkan layanan 4G LTE Advanced komersial pertama di Indonesia. Kemudian, pada awal tahun 2016, Smartfren kembali mengukir histori sebagai perusahaan telekomunikasi pertama di Indonesia yang memfasilitasi layanan *Voice over LTE* (VoLTE) secara komersial.

Smartfren juga menguatkan posisinya di tahun 2017 sebagai penyedia layanan operator 4G terdepan dengan memindahkan pelanggan CDMA menjadi pelanggan 4G, sehingga saat ini perseroan hanya bergerak di jaringan 4G sepenuhnya. Smartfren memiliki cakupan wilayah jaringan yang luas yaitu melalui sekitar 15.000 BTS 4G yang tersebar di 200 kota di seluruh Indonesia, Smartfren telah didaulat menjadi *official telco partner* untuk *brand-brand smartphone* global ternama. Di samping itu, Smartfren juga memberikan pengalaman layanan data

²³Admin, "XL Axiata" https://id.wikipedia.org/wiki/XL_Axiata. Diunduh pada tanggal 26 Februari 2019.

²⁴Admin, "Vision, Purpose, and Culture" <https://www.xl.co.id/id/about-us/our-company/vision-purpose-culture>. Diunduh pada tanggal 26 Februari 2019.

²⁵Admin, "Corporate-Tentang Kami" <https://www.smartfren.com/id/overview/> Diunduh pada tanggal 26 Februari 2019.

yang fleksibel melalui berbagai macam pilihan paket data yang bervariasi, dan melalui *smartphone* Andromax dan MiFi modem.

Selain itu, Smartfren juga melakukan tawaran bermacam-macam produk serta layanan data dan suara, solusi bisnis dan layanan digital.

5) PT Hutchison 3 Indonesia (H3I)²⁶

PT Hutchison 3 Indonesia atau yang lebih dikenal dengan nama 3 (Tri) adalah perusahaan yang juga bergerak untuk menyediakan layanan telekomunikasi bagi masyarakat yang ada di Indonesia dan perusahaan ini juga merupakan bagian dari Hutchison Asia Telecom Group.

4. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perikatan

a. Pengertian Hukum Perikatan

Perikatan berasal dari Bahasa Belanda, yaitu "*Verbintenis*". Di Indonesia, *verbintenis* memiliki 3 (tiga) makna, yakni:

- 1) Perikatan,
- 2) Perutangan, dan
- 3) Perjanjian.

Secara etimologis, *verbintenis* merupakan kata kerja yang bersumber dari "*verbinden*" yang memiliki makna, yaitu mengikat. Maka, *verbintenis* mengacu pada adanya 'ikatan' dan 'hubungan'.

²⁶ Admin, "Tentang 3" <https://tri.co.id/AboutTri>. Diunduh pada tanggal 26 Februari 2019.

Menurut **Subekti** memberikan pengertian tentang hukum perikatan, yaitu:²⁷

“Hukum perikatan merupakan sebuah hubungan hukum yang terjadi antara dua orang atau pihak, dimana pihak yang satu memiliki hak untuk menuntut sesuatu kepada pihak yang lainnya yang memiliki kewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut.”

Salim HS juga menuturkan pendapatnya mengenai pengertian Hukum Perikatan, yaitu:²⁸

“Hukum perikatan adalah suatu kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan hukum antara subyek hukum yang satu dengan subyek hukum yang lain di dalam suatu bidang tertentu (harta kekayaan), yang di mana subyek hukum yang satu berhak atas suatu prestasi, sedangkan subyek hukum yang lain berkewajiban untuk memenuhi prestasi.”

b. Unsur-Unsur Perikatan

Menurut **Mariam Darus Badruzaman**, unsur-unsur perikatan terdiri atas :²⁹

1) Hubungan Hukum

Hubungan hukum merupakan hubungan yang terhadapnya hukum meletakkan “hak” pada 1 (satu) pihak dan meletakkan “kewajiban”

kepada pihak yang lain. Jika salah satu pihak melakukan pelanggaran hubungan hukum tersebut, lalu hukum akan mendesak agar hubungan tersebut dipenuhi atau dipulihkan kembali.

Selanjutnya, jika satu pihak memenuhi kewajiban, maka hukum memaksakan agar kewajiban tersebut dapat dipenuhi.

²⁷Titik Triwulan Tutik, *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional*, ed. kesatu, cet. ke-5, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 201-204

²⁸*Ibid*, hlm. 201-204.

²⁹*Ibid*, hlm. 201-204.

2) Kekayaan

Menentukan adanya suatu hubungan hukum perikatan atau tidak, maka hukum mempunyai kriteria tertentu. Kriteria perikatan yang dimaksud, yaitu ukuran terhadap suatu hubungan hukum tersebut dapat disebutkan suatu perikatan. Dalam perkembangan sejarah, suatu hubungan hukum dapat dikatakan suatu perikatan apabila hubungan hukum tersebut bisa diukur dengan uang.

Namun, realitanya di dalam masyarakat kriteria tersebut sangat sulit diterapkan karena juga terdapat hubungan hukum yang tidak bisa diukur dengan uang. Akan tetapi, apabila hal tersebut tidak mendapatkan akibat hukum, maka rasa keadilan tidak akan didapati. Hal tersebut tentu saja bertentangan dengan tujuan hukum, yaitu untuk mencapai keadilan. Maka, saat ini ukuran tersebut tidak bisa digunakan lagi sebagai kriteria, jadi walaupun suatu hubungan hukum itu tidak bisa diukur dengan uang, akan tetapi apabila masyarakat atau rasa keadilan menginginkan supaya suatu hubungan mendapatkan akibat hukum, maka hubungan hukum akan meletakkan akibat hukum pada hubungan tadi sebagai suatu perikatan.

3) Pihak-pihak

Sebuah perikatan pihak-pihak yang dikenal dengan naman sebutan subjek perikatan. Apabila terdapat hubungan hukum di dalam suatu perikatan, maka terdapat 2 (dua) pihak atau lebih. Pihak yang pertama adalah pihak kreditur dimana pihak ini memiliki hak atas

prestasi atau pihak yang berpiutang, sedangkan pihak yang kedua adalah pihak debitur atau pihak yang berhutang yang memiliki kewajibannya dalam memenuhi prestasi.

Pihak kreditur maupun debitur dapat diganti dalam sebuah perikatan. Untuk mengganti pihak debitur, maka diperlukan persetujuan dari pihak kreditur, sedangkan untuk mengganti pihak kreditur, bisa dilakukan secara sepihak, perihal tertentu, pada saat suatu perikatan itu lahir di antara para pihak, secara apriori disetujui hakikat pergantian kreditur itu.

Setiap perikatan harus memiliki minimal 1 (satu) orang kreditur dan 1 (satu) orang debitur sehingga mungkin saja terdapat lebih dari 1 (satu) orang kreditur maupun debitur.

4) Prestasi

Pasal 1234 KUH Perdata menyatakan bahwa:

“Tiap-tiap perikatan ialah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu.”

Berlandaskan aturan tersebut, maka prestasi terdiri dari :

- a) Memberi sesuatu;
- b) melakukan sesuatu; dan
- c) tidak melakukan sesuatu.

Ketiga prestasi diatas mengandung 2 (dua) unsur penting :

a) *Schuld*, yaitu berkaitan dengan persoalan tanggungjawab hukum atas pelaksanaan prestasi tersebut oleh pihak yang memiliki tanggung jawab.

b) *Haftung*, yaitu berkaitan terhadap pertanggungjawaban pemenuhan tanpa menaruh perhatian terhadap siapa pihak yang memiliki tanggung jawab untuk menjalankan kewajiban tersebut.

Syarat-syarat prestasi :

- a) Tertentu atau setidaknya dapat ditentukan;
- b) Objeknya diperkenankan oleh hukum;
- c) Dimungkinkan untuk dilaksanakan.

c. Asas-Asas Hukum Perikatan

Hukum perikatan memiliki asas-asas hukum perikatan yang penting, antara lain:³⁰

1) Asas Konsensualisme

Inti dari asas konsensualisme yang terdapat dalam Pasal 1320 ayat

(1) KUH Perdata adalah syarat sahnya suatu perjanjian yang terdiri dari 4 syarat, yakni:

- a) Sepakat untuk mengikatkan diri
- b) Cakap dalam mengadakan suatu perjanjian
- c) Suatu sebab yang halal
- d) Mengenai hal tertentu

³⁰*Ibid*, hlm 222-224.

2) Asas Kebebasan Berkontrak

Asas ini tertuang dalam KUH Perdata Pasal 1338 ayat (1) yang berbunyi:

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Jadi, keputusan tersebut memberikan kebebasan para pihak untuk:

- a) Bebas dalam mengadakan perjanjian dengan pihak manapun
- b) Bebas dalam melaksanakan atau tidak melaksanakan perjanjian
- c) Bebas dalam memutuskan bentuk perjanjian, yaitu tertulis
- d) Bebas dalam memutuskan isi perjanjian, proses melaksanakannya, dan syarat-syaratnya

3) Asas Pacta Sunt Servanda

Asas ini tertuang dalam KUH Perdata Pasal 1338 ayat (1) berkaitan dengan akibat dari perjanjian, yaitu:

- a) Perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang
- b) Setiap pihak harus menjunjung tinggi perjanjian dan melakukannya karena perjanjian itu adalah kehendak.

B. Landasan Yuridis

1. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) merupakan sekumpulan aturan perundang-undangan yang mengatur tentang perbuatan pidana secara materiil di Indonesia.

2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) terdiri dari

4 (empat) bagian, yaitu:

a. Buku I tentang orang

Buku kesatu ini mengatur mengenai hukum perserorangan dan hukum keluarga, yakni ketentuan mengenai timbulnya hak keperdataan hingga hilangnya hak keperdataan.

b. Buku II tentang Benda

Buku kedua mengatur mengenai hukum kebendaan, yaitu hukum yang mengatur mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh subyek hukum yang berkaitan dengan benda.

c. Buku III tentang perikatan

Buku ketiga berisi tentang perikatan yang meliputi tentang hak dan kewajiban antara para pihak dalam perikatan, jenis-jenis perikatan, syarat-syarat dan tata cara pembuatan suatu perjanjian.

d. Buku IV tentang daluarsa dan pembuktian

Buku keempat ini berisi tentang batas atau tenggat waktu seseorang dalam menggunakan hak-haknya dan hal-hal yang terkait dengan pembuktian.

Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan buku ke-III KUH Perdata tentang perikatan sebagai salah satu landasan yuridis peneliti.

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

UU Perlindungan Konsumen adalah undang-undang yang mengatur mengenai apa saja hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi barang dan/atau jasa yang dilakukan sehingga tercapainya tujuan hukum yang mengacu pada filosofi pembangunan nasional.

4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

Kemajuan teknologi yang sangat pesat dan signifikan memerlukan peraturan yang khusus dan sesuai dengan perkembangan zaman, salah satunya yaitu bidang telekomunikasi. Telekomunikasi di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi. Penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia sangat menjunjung tinggi asas pembangunan nasional dengan mendahulukan asas manfaat, asas adil dan merata, asas kepastian hukum dan asas kepercayaan pada diri sendiri, serta memperhatikan pula asas keamanan, kemitraan dan etika.

5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Jasa Bergerak Selular

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia yang disingkat PermenKominfo No. 9 Tahun 2017 merupakan peraturan yang mengganti Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri

Universitas Internasional Batam

Komunikasi dan Informatika Nomor 21 tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Jasa Penyediaan Konten pada Jaringan Bergerak Selular

dan Jaringan Tetap Lokal Tanpa Kabel dengan Mobilitas Terbatas yang memuat aturan mengenai jasa bergerak selular fitur (konten).

C. Landasan Yuridis

1. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan unsur terpenting dalam sebuah negara hukum. Hal tersebut dikarenakan bahwa dalam membentuk sebuah negara, maka akan dibentuk juga aturan berupa hukum yang berlaku untuk mengatur setiap warganya. Sangat lazim untuk disadari bahwa di dalam suatu negara terdapat hubungan timbal balik antara warga negara dan negaranya. Maka, adanya hubungan timbal balik tersebut menyebabkan lahirnya hak dan kewajiban satu sama lain. Dalam hal ini, tiap warga negara berhak untuk memiliki perlindungan hukum.

Akan tetapi, di sisi lain negara memiliki kewajiban untuk menyediakan perlindungan hukum terhadap warga negaranya guna memenuhi hak warga negaranya. Perlindungan hukum yang dimaksud merupakan suatu perlindungan yang dapat dijumpai dalam bentuk tertulis maupun lisan dan bersifat pencegahan dan penyelesaian yang diberikan oleh negara.

Perlindungan hukum juga sebagai suatu cerminan tersendiri dari berfungsinya hukum, yaitu bahwa hukum harus memberikan suatu

keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian bagi warga negaranya.

Satjipto Raharjo berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah mengayomi hak asasi manusia yang dirugikan oleh pihak lain dan juga perlindungan yang disediakan untuk masyarakat supaya mereka bisa merasakan setiap hak yang disediakan oleh hukum.³¹

Selain itu, **Philipus M. Hadjon** juga mengutarakan tentang perlindungan hukum, yaitu sebagai himpunan aturan yang berfungsi untuk melindungi suatu hal dari hal lainnya. Terkait mengenai konsumen, hal ini berarti hukum menyelamatkan hak-hak pelanggan dari hal yang berakibat tidak dapat dipenuhinya hak-hak tersebut.³²

Perlindungan hukum memerlukan sebuah tempat dalam penerapannya yang biasa disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum tersebut dibedakan menjadi:³³

a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif memiliki maksud untuk mencegah adanya sengketa sehingga dalam hal ini subyek hukum memiliki peluang untuk melakukan pengajuan keberatan atau opinininya sebelum pemerintah mengeluarkan suatu keputusan yang definitif.

b. Sarana Perlindungan Hukum Represif

³¹ Admin, "Perlindungan Hukum" <https://www.suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html> Diunduh pada tanggal 28 Februari 2019.

³² *Ibid.*

³³ Admin, "Pengertian Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli" <https://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>, Diunduh pada tanggal 28 Februari 2019.

Perlindungan hukum represif memiliki tujuan untuk membereskan sengketa yang terjadi. Prinsip perlindungan hukum ini berpijak dan berasal dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap HAM karena berdasarkan sejarah, konsep tersebut lahir dengan arah untuk memberi batasan dan meletakkan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Selain prinsip tersebut, yang menjadi dasar perlindungan hukum, yaitu prinsip negara hukum. Pengakuan dan perlindungan terhadap HAM mendapat tempat pertama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

2. Teori Hukum Progresif³⁴

Teori hukum progresif ini diprakarsai oleh **Profesor Satjipto Rahardjo** yang melihat kondisi hukum di Indonesia sangat memprihatkan dimana gagasan ini muncul karena kegaluannya dalam menghadapi penyelesaian kinerja hukum di Indonesia yang lebih banyak gagal terutama sejak terjadinya reformasi pada tahun 1997.

Menurut **Profesor Satjipto Rahardjo** bahwa hukum untuk manusia sesuai dengan filosofi dasar dari hukum. Dengan filosofi dasar tersebut, maka manusia dijadikan sebagai acuan dan titik peninjauan dari sebuah hukum. Hukum memiliki tugas untuk menjadi pelayan manusia, bukan manusia yang melayani hukum. Maka, hukum bukanlah sebuah lembaga yang tidak ada kaitannya dengan kepentingan manusia. Melainkan,

³⁴ Bernard L Tanya, Yoan N Simanjuntak, dan Markus Y Hage, *Teori Hukum: Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*. Ed. Rev. Cet 4, (Yogyakarta:Genta Publishing, 2013), hlm. 190-191

kesejahteraan manusia sebagai penilai dari kualitas hukum dalam mengabdikan kepada manusia. Hal tersebut mengakibatkan hukum progresif

berpatokan pada ideologi hukum yang berpihak pada keadilan dan hukum yang berpihak pada rakyat. Maka dengan berpatokan pada ideologi tersebut, pengabdian setiap pelaku hukum memperoleh tempat yang

pertama dalam melakukan pembedaan. Setiap pelaku hukum mendapat tuntutan untuk menjunjung kejujuran dan ketulusan dalam menegakkan hukum. Mereka patut mempunyai rasa empati dan peduli terhadap

kesusahan yang dirasakan oleh rakyat dan bangsa ini. Kesejahteraan dan kebahagiaan rakyat patut menjadi titik ukur dan tujuan akhir penyelenggaraan hukum.