

PENYELESAIAN SENGKETA PADA BADAN PENYELESAIAN  
SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG DALAM  
KAITANNYA DENGAN PENYEDOTAN PULSA OLEH PT.TELKOMSEL

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

Oleh :

**RAHMADONA PUTRI**  
**0910113374**

**Program Kekhususan : Perdata Bisnis**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2013**

No. Reg. 101/PK.II/VII/2013

LEMBAR PENGESAHAN  
No. Reg. 101/PK.II/VII/2013

**PENYELESAIAN SENGKETA PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG DALAM KAITANNYA DENGAN  
PENYEDOTAN PULSA OLEH PT. TELKOMSEL**

Disusun oleh:  
RAHMADONA PUTRI  
BP. 0910113374

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal 31 Juli 2013  
Yang bersangkutan dinyatakan Lulus oleh Tim Penguji  
Yang terdiri dari:

Dekan



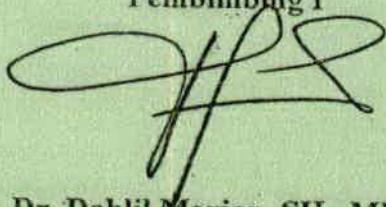
Prof. Dr. Yuliandri, SH., MH.  
NIP. 196207181988101001

Wakil Dekan I



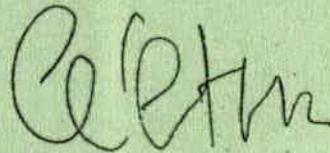
Dr. H. Ferdi, SH., MH.  
NIP. 196807231993021001

Pembimbing I



Dr. Dahlil Marjon, SH., MH.  
NIP. 195904201986031002

Pembimbing II



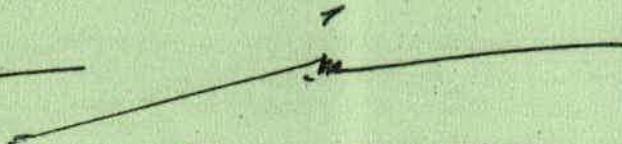
Wetria Fauzi, SH., MH.  
NIP. 19780730200012201

Penguji I



Daswirman, SH., MH.  
NIP. 196701211995121001

Penguji II



Muhammad Hasbi, SH., MH.  
NIP. 196311121990031003



No. Alumni Universitas:

**RAHMADONA PUTRI**

No. Alumni Fakultas:

a) Tempat/Tgl.Lahir : Padang, 16 Maret 1992  
 b) Nama Orang Tua : Syahfirman, SH dan Yulia Hariati, SE, M.Si  
 c) Fakultas : Hukum  
 d) PK : Hukum Perdata Bisnis (PK II)  
 e) No BP : 0910113374

f) Tanggal Lulus : 31 Juli 2013  
 g) Predikat Lulus : **Sangat Memuaskan**  
 h) IPK : 3,24  
 i) Lama Studi : 3 Tahun 11 Bulan  
 j) Alamat : Jl. Sudirman No. 60 Pariaman

**PENYELESAIAN SENGKETA PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG DALAM KAITANNYA DENGAN PENYEDOTAN PULSA OLEH PT.TELKOMSEL**

**(Rahmadona Putri, 0910113374, Hukum Perdata Bisnis, 30 Halaman)**

**ABSTRAK**

Jasa telekomunikasi selular merupakan kebutuhan primer bagi masyarakat Indonesia. Dalam industri jasa telekomunikasi ini tentu patut diikuti dengan sistem perlindungan yang memiliki kepastian hukum. Tujuannya untuk melindungi jutaan masyarakat yang menggunakan jasa telekomunikasi selular dan menimbulkan tanggung jawab bagi para pelaku usaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumen. Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Telkomsel sebagai pelaku usaha yang memiliki pasar cukup besar dalam industri jasa telekomunikasi selular di Indonesia. Telkomsel juga memberikan layanan dan fitur penunjang untuk memberikan kenyamanan kepada konsumennya. Namun, terkadang fitur yang ditawarkan justru menjebak dan menimbulkan kerugian konsumen sehingga timbul sengketa konsumen berupa penyedotan pulsa. Adapun permasalahan yang penulis angkat adalah : 1.Apa penyebab terjadinya penyedotan pulsa oleh PT. Telkomsel Kota Padang; 2.Bagaimana proses penyelesaian sengketa penyedotan pulsa pada BPSK Kota Padang; 3.Apa kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa penyedotan pulsa melalui BPSK Kota Padang. Dalam penelitian penulis melakukan pendekatan yuridis sosiologis, penelitian bersifat deskriptif, data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder. Alat pengumpul data yang dipakai adalah wawancara semi terstruktur dan studi dokumen. Analisis data yang dipakai adalah analisis data kualitatif. Dari penelitian yang penulis lakukan dapat di ambil kesimpulan bahwa: 1.Sebab terjadinya kasus penyedotan pulsa yang terjadi pada konsumen PT Telkomsel sebenarnya merupakan kesalahan dari sistem/mesin penghitung Telkomsel yang mengalami optimalisasi. Oleh sebab itu banyaknya ketidaksesuaian yang nominal transaksi yang tercatat di CDR dan yang dilakukan konsumen. Menyangkut kasus ini, Telkomsel secara resmi telah meminta maaf dan mengganti kerugian yang diterima konsumen sesuai dengan kerugian yang diterima konsumen. 2.Proses penyelesaian sengketa yang telah dilakukan di BPSK dalam kasus Telkomsel ini adalah dengan cara arbitrase 3. kendala internal yaitu: Kedudukan BPSK masih belum memiliki kekuatan hukum yang kuat berdasarkan Pasal 45 ayat 2 UU No. 8 tahun 1999 dan banyaknya peran yang dibebankan pada BPSK. Kendala eksternal yaitu: mayoritas konsumen belum mengetahui dan memahami hak dan kewajiban sebagai konsumen, masih adanya hubungan asimetris antara pelaku usaha dengan konsumen yang menjadikan anggapan sebagian besar konsumen, dan mayoritas konsumen belum sadar dan memahami penyelesaian sengketa melalui BPSK.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Telekomunikasi

Skripsi ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 31 Juli 2013. Abstrak telah disetujui oleh penguji.

Penguji,

Tanda tangan	1.	2.
Nama terang	<b>Daswirman, SH.,MH.</b>	<b>Muhammad Hasbi, SH.,MH.</b>

Mengetahui,

Ketua Bagian Perdata: **Syahrial Razak, SH., MH.**

Tanda tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapat nomor alumnus:

	Petugas Fakultas/ Universitas	
No. Alumni Fakultas:	Nama:	Tanda Tangan:
No. Alumni Universitas:	Nama:	Tanda Tangan:

## KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini yang berjudul **“PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG DALAM KAITANNYA DENGAN PENYEDOTAN PULSA OLEH PT.TELKOMSEL”**, guna untuk memenuhi sebahagian persyaratan untuk memperoleh dan meraih gelar sarjana di bidang Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Andalas. Salawat dan salam tidak lupa penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa cahaya kebenaran kepada seluruh umat manusia.

Dari hati yang paling dalam penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda Syahfirman,SH. dan Ibunda Yulia Hariati, SE.,MSi terkasih yang telah mencurahkan limpahan kasih sayang, merawat, membesarkan, mendidik dengan penuh ketabahan, kesabaran dan ketulusan dalam memberikan dorongan dan semangat kepada penulis serta iringan do'a orang tua yang telah memberikan dorongan moril dan materil. Semoga tulisan ini bisa sedikit memberikan kebahagiaan dan kebanggaan dihati mereka.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Dahlil Marjon,SH.MH selaku Pembimbing I dan Ibuk Wetria Fauzi,SH.MH selaku Pembimbing II yang dengan sabar dan tulus telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan penulis juga minta maaf apabila selama penulis menyelesaikan skripsi ini banyak melakukan kesalahan dan tidak fokus. selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Yuliandri, SH.,MH selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Andalas
2. Bapak Apriwal Gusti, SH. selaku Ketua Program Ekstensi Fakultas Hukum Universitas Andalas
3. Ibu Arfiani, SH.,MH. selaku sekretaris Program Ekstensi Fakultas Hukum Universitas Andalas
4. Bapak Muhammad Hasbi, SH.,MH dan Bapak Daswirman, SH.,MH selaku penguji I dan II saat seminar proposal dan komprehensif yang memberikan banyak masukan-masukan dan ilmu yang berguna bagi kelancaran skripsi penulis
5. Bapak dan Ibu Dosen yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis
6. Uni Ani, Uni Rini dan seluruh staf biro Fakultas Hukum Universitas Andalas atas bantuan yang telah diberikan selama penulis menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Andalas

7. Bapak Nurmatias, SH atau pak ujang, selaku staf di BPSK Kota Padang yang telah mau meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan informasi-informasi kepada penulis tentang penelitian penulis
8. Kak Yosefin, selaku staf di PT. Telkomsel Kota Padang yang dengan senang hati mau memberikan informasi kepada penulis
9. Bapak Darmansyah, selaku konsumen PT Telkomsel yang juga sebagai penggugat atas kasus penyedotan pulsa yang ditengah kesibukannya mau berbagi informasi dan bersedia diwawancarai oleh penulis
10. Adikku tercinta Ulfa Hayati Putri siicalon dokter yang selalu mengingatkan penulis untuk selalu berusaha dan semangat. Intan Maharani Besri yang selalu cerewet tiap sebentar nanya kapan putih wisuda.
11. Keluarga besarku, Oma tercinta yang saat donasi lagi bikin skripsi ini dalam keadaan sakit, cepaat sembuh yaa omaku sayang, oom2, tante2 dan spupu tersayang khususnya om an yang tiada henti memberi support dan tante-tante paling cerewet sejagat raya, tante in dan tante pi,, makasi yaa tante karna selalu ngasi donasi semangat dan slalu ingatin donasi buat nyelesaiin skripsi ini. hahaa
12. Agung Rachmad Kurniawan,SH sii oom cet yang gendut, makasi buat motivasi, semangat, dan mau menjadi pendengar yang baik ketika penulis stress dengan pembuatan skripsi ini
13. Sahabat yang tiada duanya Riri, Iyin, Echa, Icha, Nana, Dita, Fahrul dan Cungiuk terimakasih bwt semua masukan, semangat dan kegilaan kalian. moga kita semua InsyaAllah bisa jadi orang yang sukses dan tetap saling membantu.

Dona sangat bangga dan bahagia bisa memanggil kalian semua dengan sebutan SAHABAT.

14. Para wanita-wanita tercantik yang ada di Minnie kos, Kak Tipa, ii, Putry, Vebby terimakasih udaah kasi smangat dan sabar dengerin dona nangis teruss..
15. Sahabat-sahabat tersayang Dhiya, Tia, Ira, Ressa, Unyak, byby. Terima kasih untuk persahabatan kita, 4 tahun bersama kalian benar-benar indah. Walaupun ntar kita dah pada pisah jangan saling lupa yaa..
16. Teman-teman seperjuangan suci, susan, ammy, rima, dia, intan, aga, iqbal, bg denis, abdal, jep.. alhmdulilaaah akhirnya kita semua wisuda barengg.,
17. Teman-teman angkatan 09 khususnya buat LEXTUR. Terima kasih buat persahabatan kita selama ini. Benar-benar indah kenangan di kampus pancasila bersama kalian semua. Jangan pernah lupakan kenangan kita dipancasila yaa..
18. Teman-teman KKN Nagari Padang Gantiang khususnya nenek Soman, Etek, Pak Etek, Intan, uni cici sicalon Dokter yang paliing rempong seduniaaa, Shelly sicalon akuntan yang super sibuk dan Seli si calon psikolog yang punya toko coklat terbesar, kapan ke pagaan lg?
19. Teman-teman PERMAHI (Perhimpunan Mahasiswa Hukum Indonesia) Cabang Padang khususnya para SH terdahulu bg syahrul, mak itam, tesa, ully dan iyha yang banyak memberikan masukan dalam kelancaran kompre dona dan Rekan-Rekan di HIMADATA (Himpunan Mahasiswa Perdata).

Segala kritikan dan saran yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati karena penulis menyadari masih terdapat kekurangan, baik dari penulis maupun dari segi substansial dalam penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.Amin.

Padang, Agustus 2013

Hormat Penulis

**Rahmadona Putri**

**0910113374**

## DAFTAR ISI

### HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	vi

### BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Metode Penelitian .....	8
F. Sistematika Penulisan .....	14

### BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....	16
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen .....	16
2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen .....	17
3. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	19
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	22
5. Berbagai Larangan Bagi Pelaku Usaha.....	23

6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Ganti Rugi .....	27
7. Pengertian Penyedotan Pulsa .....	29
B. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) .....	30
1. Sejarah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	30
2. Tugas dan Wewenang BPSK.....	32
3. Prosedur Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen ....	33
C. Tinjauan Umum Tentang Telekomunikasi .....	50
1. Pengertian dan Pengaturan Telekomunikasi .....	50
2. Sejarah Telekomunikasi .....	52
3. PT. Telkomsel selaku Penyedia Jasa Telekomunikasi.....	59

### **BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Sebab Terjadinya Penyedotan Pulsa Oleh PT. Telkomsel Kota Padang .....	61
B. Proses Penyelesaian Sengketa Penyedotan Pulsa Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang.....	66
C. Kendala yang dihadapi dalam Penyelesaian Sengketa Penyedotan Pulsa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang.....	74

### **BAB IV : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79

DAFTAR KEPUSTAKAAN

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk hidup memiliki banyak kebutuhan. Kebutuhan tersebut dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu kebutuhan primer, kebutuhan sekunder, dan kebutuhan tersier. Sejalan dengan berkembangnya zaman, kebutuhan manusia semakin hari semakin bervariasi. Barang-barang yang semula bukanlah merupakan kebutuhan utama menjadi semakin terasa penting seperti televisi, telepon genggam, maupun komputer.

Sebagai makhluk sosial, manusia tidak dapat lepas dari kebutuhannya berkomunikasi dengan sesamanya. Dengan kata lain, untuk bertahan hidup, selalu timbul adanya suatu kebutuhan untuk berinteraksi dengan manusia lain. Manusia hidup berkawan dengan manusia-manusia lain.<sup>1</sup> Jadi, ketika membicarakan kebutuhan manusia untuk berinteraksi dengan manusia lain, manusia juga tidak dapat mengabaikan kontak sosial dan komunikasi.<sup>2</sup>

Atas sebuah kebutuhan berinteraksi tersebut, berbagai macam teknologi kemunikasipun dikembangkan, maka telepon pun menjadi alat komunikasi yang sering kali dipergunakan untuk melakukan interaksi secara tidak langsung. Oleh karena kebutuhan ini telepon pun berinovasi dalam rupa telepon genggam/ponsel yang dapat dibawa kemanapun oleh si pengguna.

---

<sup>1</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi: Suatu Pengantar*, cet 23, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996), hal. 124

<sup>2</sup> *Ibid*, hal.71, dikatakan: suatu interaksi tidak mungkin dapat terjadi apabila tidak memenuhi dua syarat, yaitu kontak sosial dan komunikasi”.

Hasil berupa telepon selular ini adalah hasil perkembangan teknologi yang ditangkap oleh para produsen yang menjadi pihak yang lebih pintar dan kreatif dalam memenuhi barang dan jasa pemuas kebutuhan.

Adanya kebutuhan atas telepon selular membuat jaringan telekomunikasipun diadakan oleh para pelaku usaha penyedia jasa telekomunikasi. Di Indonesia sendiri ada beberapa pelaku usaha yang bersaing di lapangan usaha pertelekomunikasian ini. 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>3</sup>

Pada tahun 1993, era partisipasi swasta dan industri telekomunikasi dimulai dengan kehadiran PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel), yang kemudian diikuti oleh kehadiran PT Excelcomindo Pratama, dimana kemudian operator-operator tersebut sampai dengan tahun 2003 menguasai jasa telekomunikasi selular di Indonesia.<sup>4</sup> Setelah tahun 2004, semakin banyak operator yang masuk dalam pasar telekomunikasi seperti PT Hutchison CP Telecommunication, PT Bakrie Telecom, PT Sampoerna Telekomunikasi Indonesia dan PT Natrindo Telepon Selular.<sup>5</sup>

Dengan semakin banyaknya penyelenggara jaringan komunikasi membuat ketatnya persaingan usaha antar penyelenggara atau operator telekomunikasi tersebut. Sebenarnya persaingan adalah hal yang wajar terjadi

---

<sup>3</sup> Jani Purnawanty Jasfin, "Kepastian Hukum pada Regulasi Tarif Telepon Selular di Indonesia," <http://www.hukumonline.com>, diakses 6 Oktober 2012

<sup>4</sup> *Ibid*

<sup>5</sup> *Ibid*

dalam kehidupan ini, terutama antara pelaku usaha, karena pada dasarnya persaingan akan memacu peningkatan kualitas kehidupan manusia. Banyaknya pelaku usaha yang terjun di dalam usaha ini mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen terhadap jasa dalam bidang telekomunikasi yang diinginkan dapat terpenuhi dan semakin lebarnya kebebasan konsumen memilih aneka jenis kualitas pelayanan jasa yang diinginkan.

Namun di sisi lain, kondisi dan fenomena ini dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang sehingga konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi obyek aktivitas untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan serta penetapan perjanjian standar yang merugikan.

Faktor utamanya adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Terlebih 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>6</sup>

Kondisi konsumen di Indonesia menurut pemaparan Az. Nasution secara umum masih rentan terhadap pelanggaran hak dan selalu berada di

---

<sup>6</sup> Rahayu Hartini, *Hukum Kepailitan*, (Malang: UMM Press, 2005), hal. 199

posisi yang dirugikan.<sup>7</sup> Konsumen perlu dilindungi karena “kedudukan”nya yang tidak seimbang dengan para pelaku usaha. Ketidakseimbangan ini menyangkut bidang pendidikan dan posisi tawar yang dimiliki oleh konsumen. Seringkali konsumen tidak berdaya menghadapi posisi yang lebih kuat dari pelaku usaha.

Dalam era globalisasi saat ini, hukum harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam pelayanan jasa yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapat kepastian atas barang/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian pada konsumen. Kerugian-kerugian yang diderita konsumen merupakan akibat kurangnya tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen.

Dari berbagai forum di media massa cetak dan internet, terdengar berbagai keluhan pengguna seluler yang telah merasa dirugikan dengan adanya penyedotan pulsa sepihak tanpa persetujuan secara langsung oleh konsumen. Menurut Direktur Operasional Indonesian Mobile and Online Content Provider Association, Tjandra Tedja, kata-kata kreatif yang menarik dalam pemasaran itu, sah-sah saja, tetapi belakangan cenderung terlalu vulgar dan mengarah ”pembobongan” pengguna telepon seluler.<sup>8</sup> “Pembobongan” ini

---

<sup>7</sup> Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal 27, lihat juga Inosentius Samsul, Materi Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta : Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005)

<sup>8</sup> Antõny Lèe, ”Tawaràn Gõmbal si Penyedõt Pulsa” [http://nasional.kompas.com/read/2011/10/07/061651\\_53/Tawaran.Gombal.Si.Penyedot.Pulsa](http://nasional.kompas.com/read/2011/10/07/061651_53/Tawaran.Gombal.Si.Penyedot.Pulsa), diunduh 8 november 2012

menimbulkan potensi kerugian pengguna telepon seluler akibat kecurangan penyedia jasa layanan pesan premium bisa mencapai Rp 100 miliar per bulan.<sup>9</sup>

Pelaku usaha yang berperan sebagai produsen maupun distributor kurang bertanggung jawab terhadap konsumennya. Hal ini dapat dibuktikan dari adanya berbagai kasus yang terjadi. Salah satunya adalah dugaan mengenai penyedotan pulsa konsumen pengguna jasa telekomunikasi yang dilakukan secara sepihak oleh pihak penyedia jaringan telepon selular. Survey YLKI menemukan dari Rp 300 juta pendapatan sehari, pengeluaran operator untuk ganti rugi hanya Rp 14 juta. Penyebabnya, sejumlah 93 persen pelanggan merupakan pengguna nomor seluler jenis "prabayar" alias isi ulang pulsa lewat voucher. Alhasil, pelanggan nomor ini tidak memiliki bukti pemotongan pulsa ketika mengeluh, bahkan mengadukannya ke polisi.<sup>10</sup>

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>11</sup> Keseluruhan upaya dalam melindungi konsumen pada dasarnya bersumber dari intisari perlindungan konsumen, yaitu pertama untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen, yaitu pertama: meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan menumbuhkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian,

---

<sup>9</sup> "Pencurian Pulsa : Total yang Terambil Rp 100 Milyar/Bulan", *Kompas* (2 Oktober 2012), hal.1

<sup>10</sup> "Tuyul Pulsa di Telepon kita", *Tempo* (26 September – 2 Oktober 2012), hal.87

<sup>11</sup> *Ibid*, hal 87

kemampuan, dan kemandirian dalam melindungi dirinya. Kedua, menumbuhkembangkan sikap jujur dan tanggung jawab dari pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Ketiga, meningkatkan kualitas barang/jasa untuk menjamin kesejahteraan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam melindungi kepentingan konsumen dari perbuatan curang yang dilakukan pelaku usaha, maka pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan tujuan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum. Sehingga, konsumen tidak khawatir terhadap adanya perbuatan pelaku usaha yang berindikasi kepada pelanggaran konsumen. Juga adanya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Perangkat hukum yang melindungi konsumen tidak bermaksud untuk mematikan pelaku usaha, tetapi justru menumbuhkembangkan iklim usaha yang sehat sehingga dapat mendorong lahirnya perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam jasa telekomunikasi agar lebih dapat menetapkan standar mutu pelayanan yang lebih baik. Maka melihat kenyataan bahwa banyak konsumen yang dirugikan, maka akan dikaji pengaturan mengenai kasus semacam ini melalui perspektif hukum perlindungan konsumen serta peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan melihat segala aspek hukum yang berkenaan dengan iklan yang menawarkan barang dan jasa dari produsen kepada konsumen, terutama perlindungan bagi konsumen dari perilaku sewenang-wenang pihak operator dan pemilik konten yang mengandung unsur penipuan.

Atas dasar latar belakang ini, penulis berpikir bahwa pentingnya untuk menulis mengenai perlindungan hak-hak konsumen atas jasa pelayanan komunikasi yang mereka gunakan. Maka penulis tertarik untuk membahas tentang "PENYELESAIAN SENGKETA PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG DALAM KAITANNYA DENGAN PENYEDOTAN PULSA OLEH PT.TELKOMSEL".

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apa penyebab terjadinya penyedotan pulsa oleh PT. Telkomsel Kota Padang?
2. Bagaimana proses penyelesaian sengketa penyedotan pulsa pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang?
3. Apa kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa penyedotan pulsa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penyebab terjadinya penyedotan pulsa oleh PT. Telkomsel Kota Padang.
2. Untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa penyedotan pulsa pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang.

3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa penyedotan pulsa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang akan penulis lakukan adalah :

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini secara khusus bermanfaat bagi penulis yaitu dalam rangka menganalisa dan menjawab keingintahuan penulis terhadap perumusan masalah dalam penelitian. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat dalam memberikan kontribusi pemikiran dalam menunjang perkembangan ilmu hukum khususnya hukum perdata.

2. Manfaat secara praktis

- a. Memberikan kontribusi serta manfaat bagi individu, masyarakat maupun pihak-pihak yang berkepentingan, terutama bagi pihak-pihak yang memanfaatkan jasa dari Telkomsel.
- b. Memberi sumbangan pemikiran kepada masyarakat dalam menghadapi persoalan mengenai penyelesaian sengketa konsumen.

#### **E. Metode Penelitian**

Penelitian pada dasarnya merupakan tahapan untuk mencari kembali sebuah kebenaran, sehingga akan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan

yang muncul tentang suatu objek penelitian<sup>12</sup>. Untuk itu digunakan beberapa metode untuk memperoleh data yang diperlukan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini mencakup :

### 1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan *yuridis empiris* yaitu pendekatan masalah melalui penelitian hukum yang mana hasil pengumpulan dan penemuan data serta informasi melalui studi kepustakaan terhadap asumsi atau anggapan dasar yang dipergunakan dalam menjawab permasalahan pada penelitian skripsi ini, kemudian dilakukan pengujian secara induktif-verifikatif pada fakta mutakhir yang terdapat di dalam masyarakat. Dengan demikian kebenaran dalam suatu penelitian telah dinyatakan *reliable* tanpa harus melalui proses rasionalisasi.<sup>13</sup>

### 2. Sifat Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah bersifat deskriptif yaitu dengan memberikan gambaran mengenai Penyelesaian sengketa penyedotan pulsa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Suatu penelitian deskriptif, dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya.<sup>14</sup>

### 3. Sumber dan Jenis Data

---

<sup>12</sup> Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2001, hlm. 29

<sup>13</sup> Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta, 2001, hlm. 14

<sup>14</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI-PRESS, 1984, hlm. 10

a. Sumber Data

Sumber Data dalam penelitian didapatkan melalui :

1) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan (*library research*) artinya data yang diperoleh dalam penelitian ini dilakukan dengan membaca buku-buku dan tulisan-tulisan ilmiah yang terkait dengan persoalan yang akan dikaji. Kemudian mencatat bagian yang memuat kajian tentang penelitian.<sup>15</sup>

2) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Pada penelitian ini diperoleh data dengan cara :

- a) Melakukan wawancara dengan pihak BPSK mengenai kasus kerugian pulsa yang dilakukan oleh pihak PT. Telkomsel cabang Padang melalui BPSK dengan fokus penelitian terhadap penyelesaian sengketa konsumen di PT. Telkomsel. Wawancara dilakukan dengan Bapak Nurmatias, SH selaku staf yang menyelesaikan sengketa di BPSK kota Padang dan juga menjabat sebagai PLT Kepala Sekretariat BPSK Padang.
- b) Melakukan wawancara di PT. Telkomsel, dengan mewawancarai Ibu Yosefien Kenyawati yang mana beliau menjabat di Telkomsel Padang sebagai *Head of Shop Padang Section*.

---

<sup>15</sup> Mestika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan*, Jakarta, Yayasan Obor Indonesia, 2007, hlm. 3

- c) Melakukan wawancara dengan Bapak Darmansyah yang merupakan pihak konsumen dari Telkomsel dan yang kasusnya juga diangkat menjadi judul skripsi penulis.

b. Jenis Data :

1) Data Primer

Data ini diperoleh dengan mengadakan penelitian secara langsung ke lapangan dan melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait yaitu pihak BPSK, pihak Konsumen PT. Telkomsel dan pihak PT.Telkomsel cabang Padang.

2) Data Sekunder

Data ini diperoleh dari hasil penelitian perpustakaan yaitu berupa peraturan-peraturan dan buku-buku atau literatur yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen. Dalam melakukan penelitian ini digunakan bahan-bahan hukum yaitu :

a) Bahan Hukum Primer

Dalam hal ini berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Perlindungan konsumen seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Undang-Undang Telekomunikasi UU Nomor 36 Tahun 1999, dan Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Telekomunikasi PP Nomor 52 Tahun 2000.

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer. Adapun bahan hukum sekunder yang digunakan adalah buku-buku, jurnal-jurnal dan tulisan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.

c) Bahan Hukum Tersier

Adalah bahan-bahan yang memberikan petunjuk terhadap sumber hukum primer dan sekunder, yang lebih dikenal dengan nama bahan acuan bidang hukum.<sup>16</sup> Bahan tersier dalam penelitian ini antara lain, kamus hukum dan ensiklopedi.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Studi dokumen

Studi dokumen merupakan langkah awal dari setiap penelitian hukum (baik normatif maupun sosiologis) karena penelitian hukum selalu bertolak dari premis normatif<sup>17</sup>. Untuk itu di pelajari buku-buku, jurnal dan dokumen-dokumen serta artikel yang dapat mendukung permasalahan yang dibahas.

b. Wawancara

Dilaksanakan dengan cara bertanyajawab dengan orang yang terkait dengan masalah ini. Metode wawancara yang digunakan adalah

---

<sup>16</sup> Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta, PT Raja Grafindo, 2006, hlm.33

<sup>17</sup> Bambang Sunggono, *Op.cit*, hlm.126

wawancara semi terstruktur yakni di samping menyusun pertanyaan, juga akan mengembangkan pertanyaan lain yang berhubungan dengan masalah penelitian yang dilakukan. Adapun pihak yang diwawancarai yaitu pihak Ibuk Yosefien Kenyawati selaku *Head of Shop Padang Section* PT. Telkomsel Cabang Padang, Bapak Darmansyah, selaku pengguna layanan Telkomsel dan Bapak Nurmatias,SH selaku PLT Kepala Sekretariat BPSK Padang.

### c. Pengolahan dan Analisis Data

#### 1) Pengolahan Data

Dalam melakukan pengolahan data yang penulis peroleh dari lapangan akan dilakukan dengan cara *editing* tujuannya adalah untuk memeriksa data yang telah diperoleh dari responden untuk menjamin apakah data itu sudah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kenyataannya.

#### 2) Analisis Data

Data yang dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan (data primer dan data sekunder) akan dianalisis dengan menggunakan metode analisa kualitatif yaitu uraian yang dilakukan terhadap data yang terkumpul dengan tidak menggunakan angka – angka tetapi dengan uraian-uraian kalimat berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dan dihubungkan pada teori dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta

pendapat para ahli. Kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan.

## **F. Sistematika Penulisan**

Adapun Sistematika Penulisan adalah sebagai berikut :

### **BAB I : Pendahuluan**

Pokok besar mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, tinjauan kepustakaan, metode penelitian serta sistematika penulisan sebagai dasar pemikiran bagi bab-bab selanjutnya.

### **BAB II : Tinjauan Kepustakaan**

Memaparkan tinjauan yuridis tentang perlindungan konsumen, pengaturan tentang perlindungan konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, berbagai larangan bagi pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha serta ganti rugi kepada konsumen, pengertian BPSK, dan sejarah BPSK, tugas dan wewenang BPSK, prosedur pengaduan dan penyelesaian sengketa serta Pengertian dan pengaturan telekomunikasi, sejarah telekomunikasi dan PT, Telkomsel selaku penyedia jasa telekomunikasi.

### **BAB III : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Menjelaskan dan menguraikan lebih lanjut hasil yang diperoleh dalam kegiatan penelitian seperti gambaran umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), penyebab terjadinya

sengketa penyedotan pulsa, proses penyelesaian sengketa penyedotan pulsa pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa penyedotan pulsa pada BPSK Kota Padang.

#### BAB IV : Penutup

Bab ke empat atau bab terakhir berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan dan penelitian yang penulis peroleh, sehingga dapat digunakan dalam kehidupan masyarakat maupun pemerintah dimasa yang akan datang serta memberikan saran atau masukan yang dianggap perlu yang berkenan dengan permasalahan yang ada.

## BAB II

### TINJAUAN KEPUSTAKAAN

#### A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

##### 1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Pada dasarnya, hukum perlindungan konsumen lahir dari kesadaran masyarakat yang bertindak sebagai konsumen untuk melindungi dirinya dalam sebuah transaksi dengan pelaku usaha. Perkembangan peradaban membawa manusia ke dalam kemajuan teknologi yang kian cepat. Terkadang, Perkembangan ini bukan saja membawa dampak yang positif, namun juga membawa dampak yang negatif kepada konsumen. Unsur-unsur perlindungan konsumen menurut Shidarta:<sup>18</sup>

- a. Semua badan/organisasi secara langsung maupun tidak langsung bergerak dalam perlindungan konsumen. Badan-badan organisasi tersebut dapat terdiri dari badan-badan pemerintahan maupun badan swasta yang khusus didirikan untuk tujuan tersebut. Sebagai upaya dari kalangan swasta, gerakan perlindungan konsumen ini sudah dapat dikatakan cukup lama keberadaannya, yaitu sejak didirikannya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia pada tahun 1973. Badan swasta ini bergerak secara langsung melindungi konsumen di Indonesia, untuk sementara terutama di Jakarta dengan cara-cara spesifik, yaitu dengan melindungi konsumen dengan tidak merugikan apalagi mematikan usaha produsen nasional.
- b. Secara tidak langsung juga para produsen barang maupun jasa, turut pula melindungi konsumen, terutama sekali para produsen bonafide, artinya yang memperkirakan bahwa keuntungan yang mereka peroleh dalam memasarkan hasil produksinya akan lebih terjamin dan langgeng apabila keseluruhan produksinya memenuhi persyaratan tentang mutu, kesehatan, pengepakan, dan lain sebagainya, sebagaimana dikehendaki oleh UUPK.

---

<sup>18</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : PT Grasindo, 2000), hal

- c. Konsumen, di mana konsumen sendiri juga wajib melindungi diri sendiri dalam tindakan mengkonsumsi barang dan/jasa yang dilakukannya dengan cara meningkatkan kewaspadaan yang dilandasi oleh kemampuan dalam memilih dan mengenal suatu produk. Melakukan konsumsi yang seimbang dengan penghasilan, dengan demikian mencegah diri sendiri terjerat oleh pola konsumsi yang tinggi yang tidak berfaedah.

Menurut Az. Nasution pengertian hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>19</sup> Menurut beliau, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hukum perlindungan konsumen itu sendiri memiliki definisi keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungannya dalam masalah penyediaan dan penggunaan produk ( barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>20</sup>

## 2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Pada dasarnya asas-asas hukum merupakan fondasi suatu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya yang tidak dapat dikesampingkan.

Mertokusumo memberikan ulasan mengenai asas hukum sebagai berikut:

“...bahwa asas hukum bukan merupakan hukum konkrit, melainkan merupakan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan konkrit yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari

---

<sup>19</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, cet 2, (Jakarta :Diadit Media, 2002), hal.22

<sup>20</sup> *Ibid*, hal. 20-21

sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan konkrit tersebut.”<sup>21</sup>

Satjipto Raharjo mengatakan bahwa asas hukum sebagai jantung peraturan hukum atas dasar dua alasan, yaitu:<sup>22</sup>

- a. Asas hukum merupakan landasan yang paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Ini berarti penetapan peraturan-peraturan hukum itu dapat dikembalikan kepada asas hukum;
- b. Asas hukum mengandung tuntutan etis, maka asas hukum diibaratkan sebagai jembatan antara peraturan-peraturan hukum dengan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakat.

Berdasarkan UUPK Pasal 2 menyebutkan bahwa asas-asas perlindungan konsumen adalah berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan:<sup>23</sup>

- a. Asas manfaat adalah untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberi kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. 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 atau digunakan.

<sup>21</sup> Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 1996), hal.5-6

<sup>22</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung:Alumni, 1986), hal.87

<sup>23</sup> *Undang – Undang Perlindungan Konsumen*, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Lembaran Negara 42 tahun 1999 Tambahan Lembaran Negara nomor 3821, penjelasan Ps1.2

- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Adapun tujuan dari perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 3 UUPK, yaitu:<sup>24</sup>

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Bila dilihat dari butir d hal menimbang UUPK dijelaskan bahwa tujuan atau rasio dari UUPK adalah untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

### **3. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Pada dasarnya jika berbicara soal hak dan kewajiban, maka kita harus kembali kepada undang-undang. Undang-undang ini, dalam hukum

---

<sup>24</sup> *Ibid*, Pasal 3

perdata, selain dibentuk oleh lembaga legislatif, juga dapat dilahirkan dari perjanjian antara pihak-pihak yang berhubungan hukum satu dan yang lainnya. Baik perjanjian yang dibuat dan disepakati oleh para pihak maupun undang-undang yang dibuat oleh pembuat undang-undang, keduanya itu membentuk perikatan diantara para pihak yang membuatnya. Perikatan tersebutlah yang menentukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan atau yang tidak boleh dilaksanakan oleh salah satu pihak dalam perikatan.<sup>25</sup>

Jika kita kembali pada alasan pokok terjadinya hubungan hukum perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu kebutuhan antara barang dan/atau jasa tertentu, tentunya kita akan berharap bahwa konsumen dapat „menikmati penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian yang layak dari barang dan/jasa tersebut. Untuk dapat „menikmati penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian yang layak dari barang dan/atau jasa tersebut, berikut ini akan dibicarakan apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen tersebut.<sup>26</sup>

Menurut ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak sebagai berikut:<sup>27</sup>

- 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.

---

<sup>25</sup> Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*,(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), hal.25

<sup>26</sup> *Ibid*, hal.27

<sup>27</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi 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.
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif.
- h. hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

Selain memperoleh hak tersebut, sebagai balance, konsumen juga diwajibkan untuk:<sup>28</sup>

- a. membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Itu dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.

#### 4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku diberikan hak untuk:<sup>29</sup>

- a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;
- c. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak pelaku usaha maka ada kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha tersebut:<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> *Ibid*, Pasal 5

<sup>29</sup> *Ibid*, Pasal 6

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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 diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Jika disimak baik-baik, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang „ditargetkan untuk menciptakan „budaya tanggung jawab pada diri para pelaku usaha.

## 5. Berbagai Larangan bagi Pelaku Usaha

Jika melihat definisi pelaku usaha dalam undang-undang Perlindungan Konsumen, maka jelas bahwa yang dimaksudkan sebagai pelaku usaha ini bukan hanya sekadar pabrikan saja, melainkan juga bagi para distributor (dan jaringannya), serta termasuk para importir. Meskipun secara prinsip kegiatan pelaku usaha pabrikan dengan pelaku usaha distributor berbeda, namun undang-undang tidak membedakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua pelaku usaha tersebut, demikian juga berbagai larangan yang dikenakan untuk keduanya. Yang sedikit berbeda,

---

<sup>30</sup> *Ibid*, Pasal 7

tetapi cukup signifikan adalah sifat saat terbitnya pertanggungjawaban terhadap kegiatan usaha yang dilakukan oleh masing-masing pelaku usaha terhadap para konsumen yang mempergunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diberikan.<sup>31</sup>

Ketentuan Pasal 8 merupakan satu-satunya ketentuan umum, yang berlaku secara general bagi kegiatan usaha dari para pelaku usaha pabrikan atau distributor di negara Republik Indonesia. Larangan tersebut meliputi kegiatan pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan produksi dan/atau jasa perdagangan barang dan/atau jasa yang:<sup>32</sup>

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dengan label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut;
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan „halal yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan,

<sup>31</sup> Gunawan Widjaja, *Op.cit.*, hal.36

<sup>32</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal

nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;

- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Secara garis besar, larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 undang-undang tersebut dapat kita bagi ke dalam dua larangan pokok, yaitu.<sup>33</sup>

- a. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen;
- b. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.

Jadi pelaku usaha seharusnya memberi informasi yang sebenarnya, tidak hanya memberikan informasi mengenai “kelebihan” dari barang dan/atau jasa tersebut, tetapi termasuk juga “kekurangan” yang masih ada pada barang dan/atau jasa tersebut. Seperti dalam Pasal 9 UUPK melarang bagi setiap pelaku usaha untuk menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, maupun memperdagangkan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah.<sup>34</sup>

- a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
- b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
- c. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
- d. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan, atau afiliasi;
- e. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
- f. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;

---

<sup>33</sup> *Ibid*

<sup>34</sup> *Ibid*, Pasal 9

- g. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
- h. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
- i. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lainnya;
- j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung resiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap;
- k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Dalam Pasal 10, pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang untuk menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:<sup>35</sup>

- 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.

Pasal 12 berhubungan dengan larangan yang dikenakan bagi pelaku usaha yang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam suatu waktu dan dalam jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut sesungguhnya tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan tersebut.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> *Ibid*, Pasal 10

<sup>36</sup> Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001)

Selanjutnya, ketentuan pasal 13 melarang pelaku usaha untuk menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan:<sup>37</sup>

- a. Suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikan atau memberikan tidak sebagaimana dijanjikannya;
- b. Obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Pasal 17 secara khusus memberlakukan larangan bagi pelaku usaha periklanan untuk memproduksi iklan yang:<sup>38</sup>

- a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan, dan harga barang dan/atau jasa tarif jasa, serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
- b. Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
- c. Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
- d. Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
- e. Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

## 6. Tanggung jawab pelaku usaha dan ganti rugi kepada konsumen

Seperti yang sudah disebutkan diatas mengenai larangan pelaku usaha, maka dapat dilihat bahwa sebenarnya konsumen semata-mata bergantung pada informasi yang diberikan dan disediakan oleh pelaku usaha. Namun, bila dilihat dari tingkat pendidikan konsumen sendiri, seberapa jauh si konsumen dapat memahami informasi yang diberikan oleh pelaku usaha menjadikan posisi yang merugikan secara ekonomis kepada konsumen. Sebagai konsekuensi hukum dari pelanggaran yang

---

<sup>37</sup> Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 13

<sup>38</sup> *Ibid*, Pasal 17

diberikan oleh UUPK dan sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka demi hukum, setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta untuk menuntut ganti rugi yang merugikannya, serta untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut.

Dalam hukum perlindungan konsumen, prinsip pertanggungjawaban merupakan perihal yang sangat penting, karena dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan pada pihak terkait.

Prinsip-prinsip pertanggungjawaban itu sendiri terbagi lima, yakni sebagai berikut:<sup>39</sup>

- a. Prinsip tanggung jawab karena kesalahan atau *liability based on fault principle*;
- b. Prinsip praduga bertanggung jawab atau *presumption of liability principle*;
- c. Prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab atau *presumption of non liability principle*;
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak atau *strict liability*; dan
- e. Prinsip bertanggung jawab terbatas atau *limitation of liability*.

Rasionalisasi penggunaan prinsip ini adalah agar produsen benar-benar bertanggung jawab kepada kepentingan konsumen. Jika melihat rumusan beberapa pasal yang relevan dengan pertanggungjawaban pelaku usaha, tidak ada rumusan yang secara eksplisit menyatakan UUPK

---

<sup>39</sup> Siahaan, N.H.T., *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Panta Rei, 2005), hal 155-158

mengandung prinsip tanggung jawab mutlak. Tetapi dari pasal-pasal yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha, khususnya Pasal 19 undang-undang tersebut, maka dapat dikatakan bahwa UUPK mengandung prinsip tanggung jawab mutlak, walaupun tidak dinyatakan secara tegas.

Dalam UUPK, tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen, diatur secara khusus pada bab VI, mulai Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, yaitu:<sup>40</sup>

- a. Tujuh pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, dan Pasal 27 yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha;
- b. Dua pasal, yaitu Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur pembuktian;
- c. Satu pasal, yaitu Pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

## 7. Pengertian Penyedotan Pulsa

Penyedotan berasal dari kata sedot yang di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) artinya adalah menghisap atau menghirup, sedangkan pulsa menurut KBBI adalah 1. denyut nadi yang terjadi karena detak jantung. 2. Tegangan atau arus yang berlansung beberapa lama berbentuk segi empat atau gelombang sinus. 3. Satuan diperhitungan biaya telepon. 4. Mus rangkaian denyutan berulang secara teratur yang terasa dimusik, jika pulsa itu terdengar disebut ketukan.

Jadi penyedotan pulsa berarti penghisapan satuan perhitungan biaya telepon yang kita bayar di depan (prabayar) untuk dapat

---

<sup>40</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal 65.

menggunakan layanan dari suatu provider. Maksud dari penyedotan pulsa disini adalah diambilnya atau ditariknnya sebahagian dari pulsa konsumen secara sepihak yang mana konsumen dirugikan dengan kehilangan pulsa tersebut.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

### **1. Sejarah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Berdasarkan Keppres No. 90 Tahun 2001 sebagai peraturan pelaksanaan dari Undang-undang No. 8 Tahun 1999, pada tahap awal sebagai proyek percontohan telah direncanakan pembentukan 10 (sepuluh) BPSK, namun sampai saat ini baru dapat direalisasikan 9 (sembilan) BPSK, yaitu BPSK pada Pemerintah Kota Medan, Palembang, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang, Makasar, Medan dan Padang. Untuk selanjutnya, pembentukan BPSK disetiap Daerah Tingkat II diseluruh Indonesia perlu dilakukan secara bertahap, sesuai dengan kemauan dan kemampuan Daerah Tingkat II untuk menyediakan dana operasional dan SDM yang ada, namun pembentukan BPSK yang baru, tetap berlandaskan Keputusan Presiden (Keppres), yang pengajuannya melalui Menteri Perindustrian dan Perdagangan.

BPSK dibentuk dengan tujuan agar penyelenggaraan perlindungan konsumen dapat diwujudkan melalui penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, dan diharapkan didalam menjalankan tugasnya Anggota BPSK tetap berpedoman/mengacu kepada Azas dari Undang-undang No. 8

Tahun 1999. Salah satu azas tersebut adalah azas keseimbangan. Yang artinya perlindungan hukum yang diberikan melalui BPSK harus diberikan secara seimbang dan adil antara konsumen dan pelaku usaha.

Pada prinsipnya dalam proses penyelesaian sengketa konsumen, diusahakan pendekatan yang ditempuh secara damai. Perundingan dilakukan secara kekeluargaan atau musyawarah untuk memperoleh kesepakatan, baik mengenai tehnik maupun penyelesaian sengketa konsumen, demikian juga mengenai bentuk dan besarnya jumlah ganti rugi, sehingga keputusan yang diambil dapat dalam bentuk *win-win solution* yang diharapkan dapat memuaskan bagi para pihak yang bersengketa. Hal ini berbeda dengan keputusan Badan Peradilan Umum dalam bentuk *Win Lose Solution*.

Penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK seperti yang disediakan oleh Undang-undang No. 8 Tahun 1999, yaitu ada secara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase. Petunjuk teknis untuk ketiga cara ini tetap berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001.

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan operasional BPSK, perlu dilengkapi dengan perangkat pemahaman atas Undang-undang No. 8 Tahun 1999, khusus yang menyangkut pedoman dalam penyelesaian

sengketa, kelengkapan administrasi, formulir, surat dan format putusan BPSK.<sup>41</sup>

## **2. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Tugas dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen telah dijelaskan dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Tugas dari BPSK ini adalah sebagai berikut :

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen; melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang atau pihak yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan / atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;

---

<sup>41</sup> Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Direktorat Perlindungan Konsumen, Direktorat Jenderal perdagangan Dalam Negeri, Departemen Perindustrian dan Perdagangan, 2003

- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

### 3. Prosedur Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa

#### a. Tata Cara Penyampaian Pengaduan

##### 1) Persyaratan pengaduan

Setiap konsumen yang dirugikan, kuasanya atau ahli warisnya yang datang mengadu kepada BPSK harus mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun secara lisan melalui Sekretariat BPSK yang menangani penerimaan pengaduan konsumen. Pengaduan konsumen dapat dilakukan ditempat domisili konsumen atau ditempat BPSK dimana konsumen berada.

Permohonan yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya dilakukan bilamana :<sup>42</sup>

- a) Konsumen meninggal dunia;
- b) Konsumen sakit atau berusia lanjut, sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan;
- c) Konsumen belum dewasa (Menurut KUH Perdata);
- d) Konsumen Warga Negara Asing;

Permohonan harus memuat data pengaduan antara lain :<sup>43</sup>

- a) Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c) Barang atau jasa yang diadukan;
- d) Bukti perolehan (Bon, Faktur, Kuitansi dan lain-lain);

---

<sup>42</sup> *Ibid*, hlm 6

<sup>43</sup> *Ibid*, hlm 7

- e) Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperolehnya barang dan jasa;
- f) Saksi-saksi yang mengetahui barang dan jasa diperoleh;
- g) Foto-foto barang atau kegiatan pelayanan jasa;

Data pengaduan yang diterima secara benar dan lengkap diajukan oleh Kepala Sekretariat kepada ketua BPSK, selanjutnya Ketua BPSK membuat surat panggilan kepada tergugat dan penggugat agar hadir pada sidang I (pertama), membentuk majelis dan menunjuk panitera, hal ini harus sudah dilakukan sebelum sidang I (pertama).

2) Pengaduan yang tidak dapat diterima BPSK

- a) Setiap permohonan pengaduan secara tertulis tidak dapat diterima, bilamana tidak disertai dengan bukti-bukti secara benar, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001.
- b) Setiap permohonan pengaduan secara lisan tidak dapat diterima, bilamana tidak mengisi dan menyerahkan formulir pengaduan dan tidak disertai bukti-bukti yang benar, sebagaimana disebut pada angka (1) diatas.

Untuk menghindari adanya penyalahgunaan formulir pengaduan, petugas Sekretariat dilarang membubuhkan tanda tangan, stempel dan pemberian nomor atas formulir yang masih kosong, yang belum diisi konsumen, selanjutnya formulir yang telah diisi, ditanda tangani dan dibubuhi stempel serta nomor,

harus diserahkan pada saat itu juga kepada Sekretariat dan dilarang di bawa pulang.

c) Pengaduan yang bukan merupakan kewenangan BPSK tidak dapat diterima meskipun penggugatnya konsumen akhir.

Misalnya : (1) tergugatnya adalah lembaga atau instansi pemerintah baik sipil maupun militer (contohnya dalam masalah : SIUP, KTP, Sertifikat, penyalah-gunaan kekuasaan, dll)

(2) barang atau jasa yang dikonsumsi secara hukum dilarang untuk dikonsumsi untuk perdagangan (contohnya dalam masalah : Narkoba, Barang Purbakala, jasa kenikmatan yang dilarang, dll)

(3) kasus pidana yang dilakukan oleh pelaku usaha.

d) pengadu yang bukan merupakan konsuen akhir atau gugatan *class action* tidak dapat diterima di BPSK.

e) Pelaku usaha tidak boleh mengajukan gugatan kepada konsumen melalui BPSK.<sup>44</sup>

### 3) Penyelesaian sengketa tanpa Pengacara

Dalam Proses penyelesaian sengketa di BPSK sebaiknya para pihak tidak diwakili oleh kuasanya yang berprofesi sebagai pengacara. Pelaku usaha yang diwakili oleh kuasanya sebagai karyawan dibidang/divisi hukumnya, dapat diterima dengan disertai tanda bukti sebagai karyawan perusahaan.

---

<sup>44</sup> *Ibid*, hlm 9

Menurut Pasal 5 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 secara tersurat maupun tersirat penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi, "dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa", hal ini secara tegas menyatakan para pihak secara langsung dapat menyelesaikan sengketa, tanpa perlu diwakili oleh kuasanya, (Pihak Ketiga) kecuali untuk hal-hal tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 dapat diwakili oleh kuasanya atau ahli warisnya yang bukan berprofesi sebagai pengacara.

Demikian juga penyelesaian sengketa dengan cara Arbitrase, dilakukan sepenuhnya dan diputus oleh Majelis BPSK tanpa perlu para pihak diwakili oleh kuasanya yang berprofesi sebagai pengacara kecuali untuk hal-hal tertentu, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, dapat diwakili oleh kuasanya atau ahli warisnya yang bukan berprofesi sebagai pengacara.

#### 4) Penyelesaian Sengketa tidak berjenjang

Bilamana antara konsumen dan pelaku usaha telah tercapai kesepakatan untuk memilih salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen dari 3 (tiga) cara yang ada di BPSK, maka majelis BPSK wajib menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen

menurut pilihan para pihak. Jika para pihak telah memilih cara konsiliasi atau cara mediasi dan dalam proses penyelesaiannya gagal atau tidak tercapai kesepakatan mengenai bentuk atau besarnya jumlah ganti rugi, maka para pihak yang telah memilih dengan cara konsiliasi maupun majelis BPSK, dilarang melanjutkan penyelesaiannya dengan cara mediasi atau arbitrase, demikian juga sebaliknya jika telah dipilih dengan cara mediasi dan didalam proses penyelesaiannya gagal atau tidak tercapai kesepakatan mengenai bentuk atau besarnya jumlah ganti rugi maka para pihak maupun majelis BPSK dilarang melanjutkan penyelesaiannya dengan cara konsiliasi atau arbitrase. Penyelesaian selanjutnya dapat dilakukan melalui Badan Peradilan Umum.

Hal ini berbeda dengan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, dimana penyelesaiannya dilakukan sepenuhnya dan diputus oleh majelis BPSK, sedangkan dengan cara konsiliasi atau mediasi penyelesaian dilakukan sendiri dan diputuskan oleh para pihak, majelis BPSK hanya sebagai fasilitator yang bertindak pasif sebagai konsiliator atau bertindak aktif sebagai mediator.<sup>45</sup>

## **b. Mekanisme Penyelesaian Pengaduan**

### **1) Majelis BPSK**

---

<sup>45</sup> *Ibid*, hlm 10-12

Setiap proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, baik dengan cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase, harus diselesaikan melalui majelis yang ditetapkan oleh Ketua BPSK. Majelis tersebut harus berjumlah 3 (tiga) orang dan tidak boleh lebih atau tidak boleh kurang, yang terdiri dari 1 (satu) orang ketua majelis yang berasal dari unsur pemerintah, dan 2 (dua) orang anggota majelis yang masing-masing berasal dari unsur konsumen dan pelaku usaha.

Untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi, maka yang berwenang untuk menetapkan siapa yang menjadi personilnya, baik sebagai ketua majelis yang berasal dari unsur pemerintah maupun anggota majelis yang berasal dari unsur konsumen dan unsur pelaku usaha, adalah Ketua BPSK. Hal ini berbeda dengan majelis yang akan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara arbitrase, Ketua BPSK tidak berwenang untuk menentukan siapa yang akan menjadi Ketua majelis dan anggota majelis. Yang berwenang menentukan siapa yang duduk di majelis adalah para pihak yang bersengketa, para pihak dapat memilih arbiter yang mewakili kepentingannya. Konsumen dapat memilih dengan bebas salah satu dari anggota BPSK yang berasal dari unsur konsumen sebagai arbiter yang akan menjadi anggota majelis, demikian juga pelaku usaha berhak memilih salah satu dari anggota BPSK yang berasal

dari unsur pelaku usaha sebagai arbiter, yang akan menjadi anggota majelis.

Selanjutnya arbiter hasil pilihan konsumen dan arbiter hasil pilihan pelaku usaha secara bersama-sama akan memilih arbiter ke 3 (tiga) yang berasal dari unsur pemerintah dari anggota BPSK yang akan menjadi ketua majelis. Prosedur untuk memilih arbiter hasil pilihan konsumen dan arbiter hasil pilihan pelaku usaha, demikian juga arbiter ke 3 (tiga) dari unsur pemerintah dilakukan dengan mengisi formulir pemilihan arbiter. Hasil pemilihan arbiter tersebut, sebagaimana telah dituangkan dalam pengisian formulir pemilihan arbiter akan ditetapkan oleh ketua BPSK sebagai Majelis yang menangani sengketa konsumen dengan cara Arbitrasi, melalui surat penetapan.

## 2) Tata cara Penyelesaian Sengketa

Mekanisme penyelesaian sengketa, baik secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase dilakukan melalui majelis, dengan tahapan sebagai berikut :

- a) Sidang I (Pertama) dilaksanakan pada hari kerja ke 7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan pengaduan secara benar dan lengkap.
- b) Bilamana dalam Sidang I, konsumen dan pelaku usaha hadir, bukti-bukti yang ada dianggap cukup, dan tidak memerlukan keterangan tambahan saksi dan saksi ahli, maka majelis wajib

memproses dan member putusan, selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari, terhitung sejak diterimanya.

- c) Tetapi jika konsumen dan/atau pelaku usaha tidak hadir pada Sidang I, maka majelis memanggil dan bila perlu dengan bantuan penyidik agar hadir pada Sidang ke II, yang dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke 5 (lima) setelah Sidang ke I.
- d) Dalam Sidang ke II, jika konsumen tidak hadir, maka gugatannya gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan tanpa hadirnya pelaku usaha.
- e) Bilamana dalam sidang berikutnya, yaitu sidang yang mendengar putusan, konsumen dan/atau pelaku usaha, tidak hadir maka putusan BPSK, wajib disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak putusan dibacakan.
- f) Pelaku usaha yang menerima isi putusan BPSK wajib melaksanakan, dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK, jika menolak wajib mengajukan keberatan dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja, terhitung sejak menerima putusan BPSK.

### 3) Arbitrase

Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa,<sup>46</sup> sudah lama dikenal di Indonesia. Bahkan telah dibentuk BANI sejak 30 Nopember 1977, berdasarkan Surat Keputusan Kamar Dagang dan Industri (Kadin) Nomor SKEP/152/DPH/1977.<sup>47</sup>

Penyelesaian sengketa melalui peradilan arbitrase ini dapat dilakukan oleh pihak yang bersengketa, jika para pihak tersebut telah mencantumkan klausul arbitrase dalam perjanjian yang menjadi pokok sengketa atau mengadakan perjanjian arbitrase setelah timbulnya sengketa di antara mereka.<sup>48</sup> Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase ini memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak memenuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.<sup>49</sup>

Namun demikian, arbitrase pada kenyataan dilapangan jga memiliki kekurangan. Walaupun pada teorinya arbitrase terkenal akan biaya murah, pada faktanya arbitrase mahal karena biaya

---

<sup>46</sup> Pengertian arbitrase berdasarkan undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

<sup>47</sup> Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hal. 159

<sup>48</sup> *Ibid*

<sup>49</sup> *Ibid*

yang dikeluarkan hampir sama dengan biaya litigasi. Penyelesaian pun lambat, karena bila terjadi perbedaan pendapat maka penyelesaian akan bertambah rumit dan panjang. Dan juga jangka waktu yang 180 hari juga tidak dapat secara konsisten dijalankan karena kembali lagi pada kesepakatan kedua belah pihak.<sup>50</sup>

Tahapan-Tahapan Penyelesaian Persidangan Secara Arbitrase:

- a) Ketua BPSK membentuk Majelis dan dibantu oleh seorang Panitera
- b) Anggota majelis adalah hasil pilihan para pihak yang bersengketa. Konsumen memilih Arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur konsumen sebagai anggota Majelis, sebaliknya pelaku usaha memilih Arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha sebagai anggota majelis, arbiter yang dipilih para pihak, memilih Arbiter ke III (ketiga) dari anggota BPSK yang berasal dari unsur Pemerintah sebagai ketua Majelis
- c) Majelis memanggil konsumen dan pelaku usaha, saksi dan saksi ahli bila diperlukan
- d) Majelis mengadakan sidang I (Pertama) pada hari kerja ke 7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa secara benar dan lengkap

---

<sup>50</sup> *Ibid*

- e) Bilamana konsumen dan pelaku usaha tidak hadir pada Persidangan I (Pertama), maka majelis memberi kesempatan terakhir untuk hadir pada persidangan ke II (kedua) yang diselenggarakan pada hari ke 5 (kelima) terhitung sejak hari persidangan I (Pertama)
- f) Jika pada persidangan ke II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan tanpa kehadiran pelaku usaha
- g) Dalam persidangan
  - 1. Majelis wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya hukum yang digunakan oleh konsumendan pelaku usaha yang bersengketa
  - 2. Majelis dalam persidangan I (pertama) wajib mendamaikan para pihak yang bersengketa, jika tidak tercapai, persidangan dimulai dengan membacakan gugatan konsumen dan jawaban pelaku usaha
  - 3. Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter

4. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrasi dibuat dalam bentuk putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis
5. Putusan Majelis tersebut dapat memuat sanksi Administratif
6. Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen secara Arbitrasi, dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK
7. Pelaku usaha yang menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut, selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja, terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK.<sup>51</sup>

#### 4) Konsiliasi

Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang juga dapat di tempuh di luar pengadilan, yang diartikan sebagai: *an independent person (conciliator) brings the parties together and encourages a mutually acceptable resolution of the dispute by facilitating communication between the parties.*<sup>52</sup>

Konsiliasi ini juga dimungkinkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa dengan cara ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga

---

<sup>51</sup> *Ibid*, hlm 18-25

<sup>52</sup> *Ibid*, hal. 162

menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Ketidakterikatan para pihak teradap pendapat yang diajukan oleh konsiliator mengenai sengketa yang dihadapi oleh para pihak tersebut, menyebabkan penyelesaiannya sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak.<sup>53</sup>

Tahapan-tahapan Penyelesaian Persidangan Secara Konsiliasi :

- a) Ketua BPSK membentuk majelis dan dibantu oleh seorang panitera
- b) Majelis memanggil konsumen dan pelaku usaha, saksi dan saksi ahli bila diperlukan
- c) Majelis mengadakan sidang I (Pertama) pada hari ke 7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa secara benar dan lengkap
- d) Bilamana konsumen dan pelaku usaha tidak hadir pada persidangan I (pertama), maka majelis memberi kesempatan terakhir untuk hadir pada persidangan ke II (kedua) yang diselenggarakan pada hari kerja ke 5 (kelima) terhitung sejak hari persidangan I (Pertama)

---

<sup>53</sup> *Ibid*, hal 163

- e) Jika pada persidangan ke II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya batal demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan tanpa kehadiran pelaku usaha
- f) Dalam persidangan
  1. Majelis mempunyai tugas menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen
  2. Majelis bersikap pasif sebagai konsiliator, dan menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi
- g) Majelis menerima hasil penyelesaian sengketa secara musyawarah yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumendan pelaku usaha
- h) Perjanjian tertulis tersebut dikuatkan dengan keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis dan keputusan Majelis tersebut tidak memuat sanksi Administratif
- i) Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen secara Konsiliasi dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK

- j) Pelaku usaha yang menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut, selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja, terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK

#### 5) Mediasi

Mediasi sebagai salah satu alternative penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di samping sudah dikenal dalam perundang-undangan di Indonesia, juga merupakan salah satu pilihan terbaik di antara sistem dan bentuk ADR yang ada.<sup>54</sup>

Mediasi, merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral, yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi antara para pihak/membantu mereka dalam mencapai kesepakatan kompromi/kesepakatan. Selain defenisi mediasi ini, masih banyak defenisi lain yang berbeda-beda, namun pada umumnya orang sepakat bahwa tujuan dari proses mediasi adalah membantu orang dalam mencapai penyelesaian sengketa sukarela terhadap suatu sengketa atau konflik.<sup>55</sup> Jasa yang diberikan oleh mediator tersebut adalah menawarkan dasar-dasar penyelesaian sengketa, namun tidak memberikan putusan atau pendapat terhadap sengketa yang sedang berlangsung.

---

<sup>54</sup> *Ibid*

<sup>55</sup> *Ibid*, hal 165

Keuntungan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerja sama untuk mencapai kompromi, sehingga masing-masing pihak tidak perlu saling mempertahankan fakta dan bukti yang mereka miliki, serta tidak membela dan mempertahankan kebenaran masing-masing. Dengan demikian, pembuktian tidak lagi menjadi beban yang memberatkan para pihak.<sup>56</sup>

Tahapan-Tahapan Penyelesaian Persidangan Secara Mediasi :

- a) Ketua BPSK membentuk Majelis dan dibantu oleh seorang Panitera
- b) Majelis memanggil konsumen dan pelaku usaha, saksi dan saksi ahli bila diperlukan
- c) Majelis mengadakan sidang I (Pertama) pada hari kerja ke 7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa secara benar dan lengkap
- d) Bilamana konsumen dan pelaku usaha tidak hadir pada Persidangan I (Pertama), maka majelis memberi kesempatan terakhir untuk hadir pada persidangan ke II (kedua) yang diselenggarakan pada hari ke 5 (kelima) terhitung sejak hari persidangan I (Pertama)

---

<sup>56</sup> *Ibid*

- e) Jika pada persidangan ke II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan tanpa kehadiran pelaku usaha
- f) Dalam persidangan
  - 2. Majelis mempunyai tugas menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen
  - 3. Majelis bertindak aktif sebagai mediator untuk mendamaikan konsumen dengan pelaku usaha dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran, dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa
- g) Majelis menerima hasil penyelesaian sengketa secara musyawarah yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha
- h) Perjanjian tertulis tersebut dikuatkan dengan keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis dan keputusan Majelis tersebut tidak memuat sanksi Administratif
- i) Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen secara Mediasi dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK

- j) Pelaku usaha yang menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut, selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja, terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK

## C. Tinjauan Umum Tentang Telekomunikasi

### 1. Pengertian dan Pengaturan Telekomunikasi

Telekomunikasi terdiri dari dua suku kata, yaitu tele=jarak jauh dan komunikasi=kegiatan untuk menyampaikan berita atau informasi. Jadi, telekomunikasi adalah kegiatan secara sederhana dapat diartikan sebaagai upaya menyampaikan berita dari suatu tempat ketempat lainnya (jarak jauh) yang menggunakan suatu alat atau media elektronik.<sup>57</sup>

Sedangkan menurut Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi menyatakan bahwa “Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman dan atau penerimaan, dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara dan bunyi melalui system kawat, optic, radio atau system elektromagnetik lainnya.”

Berdasarkan *The Annex of the constitution of the international telecommunication union (ITU)*, “*Telecommunication means any transmission, emission or reception of sign, signals, writing, images and sounds or intelligence of any nature by wire, radio, optical or other electromagnetic system*” (Lampiran Konstitusi *International*

---

<sup>57</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008, hlm.25

*Telecommunication Union* (ITU), “telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman atau penerimaan tanda, sinyal menulis gambar dan suara atau intelijen dari setiap alam dengan kawat, radio, optik atau system elektromagnetik lainnya”.<sup>58</sup>

Di Indonesia pengaturan tentang telekomunikasi telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Pengaturan ini menunjukkan pembatasan yang dilakukan pemerintah, khususnya penyelenggaraan jasa dan jaringan telekomunikasi yang baik dan benar menurut hukum.

Penyelenggara jasa telekomunikasi yang diatur dalam undang-undang adalah penyelenggaraan jaringan telekomunikasi, penyelenggara jasa telekomunikasi, penyelenggara telekomunikasi khusus. Setiap pengguna telekomunikasi mempunyai hak yang sama memilih dan menggunakan jaringan telekomunikasi atau jasa telekomunikasi yang diatur undang-undang.

Kehadiran perangkat regulasi dimaksudkan sebagai pengaturan untuk melindungi kepentingan konsumen jasa telekomunikasi dalam hal kualitas pelayanan yang diterima, harga yang harus dibayar dan pilihan yang didapat. Selain itu, mendorong dan memastikan kelangsungan persaingan yang sehat, berlanjut dan setara dalam penyelenggaraan telekomunikasi. Adapula keinginan untuk mendorong pemerataan liputan jasa telekomunikasi keseluruh wilayah Indonesia.

---

<sup>58</sup> Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo, 2005, hlm.6

Hal terpenting yang menjadi tujuan regulasi telekomunikasi masa depan Indonesia adalah terbukanya peluang dan meningkatkan partisipasi swasta (masyarakat) dalam investasi dan operasi dalam bidang telekomunikasi, termasuk membuka kesempatan usaha bagi perusahaan menengah, kecil dan koperasi. Jika kesempatan itu diterjemahkan dalam bentuk mekanisme pasar modal, perlu suatu prasyarat khusus yang melindungi hak dan kesempatan Warga Negara Indonesia terhadap prosedur kepemilikan saham tersebut. Hal ini penting karena jika tidak ada perlindungan khusus, mungkin saja tercipta kondisi dimana kepemilikan saham akan dikuasai investor asing, baik langsung maupun tidak langsung.<sup>59</sup>

## 2. Sejarah Telekomunikasi

### a. Sejarah Telekomunikasi di Dunia

Manusia sebagai *homo socius* diberikan kemampuan untuk berkomunikasi dalam mengatasi lingkungannya. Tata cara komunikasi yang dilakukan manusia memiliki riwayat tumbuh kembang yang panjang dan beraneka ragam. Hal ini dimulai sejak zaman prasejarah sampai era teknologi satelit dewasa ini.

Sejarah mencatat bahwa manusia tradisional telah menggunakan lambing-lambang syarat sebagai alat komunikasi. Sekitar lima ratus tahun sebelum masehi, Darius raja Persia menempatkan prajuritnya disetiap puncak bukit lalu mereka saling berteriak satu sama lain untuk menyampaikan informasi. Sementara itu

---

<sup>59</sup> *Ibid*, hlm 176-177

bangsa Indian dapat berkomunikasi pada jarak puluhan mil dengan teknik hembusan asap.

Bentuk tulisan yang pertama digunakan adalah piktograf dari orang Sumeria (3000 SM) yang sesungguhnya berupa gambar benda yang tampak sehari-hari. Lama kelamaan piktograf berubah menjadi ideograf yang mampu menyatakan gagasan. Kemudian, simbol-simbol yang dapat menggambarkan bunyi mulai muncul hingga pada akhirnya menjadi abjad modern. Penggunaan piktograf adalah *milestones* komunikasi tulisan yang berkembang cepat dengan ditemukannya papyrus (kertas tulis pertama) yang memungkinkan terjadinya komunikasi jarak jauh dengan media surat, baik yang diantar dengan menggunakan jasa pelari marathon, burung merpati, kuda maupun kereta api.

Embrio kelahiran teknologi komunikasi masa elektronik ditandai oleh penemuan Hans C. Ørsted pada tahun 1820 yang membuktikan bahwa adanya hubungan listrik dengan kemagnetan. Penemuan ini mengilhami Cooke dan Wheatstone di Inggris yang kemudian memperagakan system telegraf listrik yang pertama. Telegraf kawat yang pertama berkembang berkat eksperimen Samuel Finlay Breese Morse. Ia guru seni dan pelukis terkemuka, yang dapat membuat catatan permanen atas pesan telegrafi yang diterima pada kertas berupa kode-kode yang membentuk titik-titik dan garis. Kode ini kemudian dikenal dengan kode Morse.

Tahun 1667 Robert Hooke memperkenalkan telepon benang yang menghubungkan sepasang kaleng dengan seutas benang. Perangkat sederhana yang lebih mirip mainan anak-anak itu membuktikan teori bahwa gelombang suara dapat disalurkan melalui sarana penghantar. Ada dua orang kebangsaan amerika yang bekerja sendiri-sendiri dan pada waktu yang bersamaan berhasil menciptakan perangkat telepon berdasarkan eksperimen Hooke. Alexander Graham Bell akhirnya dikenal sebagai penemu telepon hanya karena beberapa jam lebih dahulu mendaftarkan hasil ciptaannya dilembaga paten daripada Elisha Gray, pada tanggal 14 Februari 1876.

Pada tahun 1864, James Clark Maxwell menggunakan matematika meramalkan sebuah gelombang yang mengarungi angkasa tanpa sarana pengantar dimana kecepatannya sama dengan kecepatan cahaya, dapat dipantulkan dan dibiaskan seperti cahaya, namun tidak dapat dilihat. Gelombang ini kemudian menjadi sistem yang lebih praktis berkat penemuan perangkat radio oleh ilmuan Italia Guglielmo Marconi pada tahun 1896. Inilah tonggak lahirnya telekomunikasi tanpa kabel (*wireless telecommunication*).

Penemuan telekomunikasi tanpa kabel telah mendorong ilmuan untuk saling berlomba menciptakan teknologi untuk berkomunikasi. John Logir Barid dari Inggris dan Vladimir Zworkyn dan Amerika adalah orang-orang yang berjasa menemukan sistem lensa kamera yang telah menjadi cikal bakal kelahiran televise. Pada tahun 1936 di

Alexandra palace, London berdiri stasiun televisi yang pertama. Eksperimen manusia itu, selanjutnya memperkenalkan sistem telekomunikasi melalui satelit, transmisi gelombang mikro, sistem digital dan komputer-internet, serta telepon seluler.<sup>60</sup>

#### b. Sejarah Telekomunikasi di Indonesia

Regulasi telekomunikasi Indonesia ditandai oleh lahirnya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1964 tentang penetapan peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1963 tentang Telekounikasi menjadi Undang-Undang Telekomunikasi (Undang-Undang Telekomunikasi 1964), salah satu tujuan lahirnya Undang-Undang Telekomunikasi 1964 adalah tekad untuk menyempurnakan peraturan pertelekomunikasian yang berlaku saat itu disesuaikan dengan :

- 1) Perkembangan dan kebutuhan politis, ekonomi dan militer
- 2) Hakikat pembangunan nasional agar segala kegiatan penyelenggaraan telekomunikasi diarahkan sebagai pengabdian kepada kepentingan nasional
- 3) Kemajuan teknis dibidang radio, telegrap, telepon, televisi dan telex
- 4) Kewajiban-kewajiban terhadap dunia luar yang bersumber pada perjanjian-perjanjian internasional.<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup> *Ibid*, hlm.1-5

<sup>61</sup> Danrivanto Budhijantto, *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Refika Aditama. 2010, hlm. 39

Setelah berlaku selama 25 tahun Undang-Undang Telekomunikasi 1964 dianggap tidak sesuai lagi dengan perkembangan zaman. Banyak perubahan mendasar harus dilakukan dalam penyelenggaraan dan cara pandang terhadap telekomunikasi tersebut perlu dilakukan dengan penataan dan pengaturan kembali penyelenggaraan telekomunikasi nasional. Maka, lahirlah Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi.

Menurut Undang-Undang Telekomunikasi 1989, Telekomunikasi dikuasai oleh Negara dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah yang meliputi pengaturan, pengendalian dan pengawasan. Penanggung jawab administrasi telekomunikasi Indonesia saat itu adalah menteri yang dalam hal ini menteri pariwisata, pos dan telekomunikasi. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1993 tentang penyelenggaraan telekomunikasi (PP No. 8/1993), khususnya dalam Pasal 3 ayat (1) disebutkan bahwa pemerintah melimpahkan kewenangan penyelenggaraan telekomunikasi kepada badan penyelenggara. Penyelenggaraan jasa telekomunikasi dalam negeri dikelola oleh TELKÖM dan penyelenggaraan telekomunikasi nasional oleh INDOSAT.<sup>62</sup>

Indonesia sebagai negara aktif dalam membina hubungan antarnegara atas dasar kepentingan nasional, keikutsertaan Indonesia dalam berbagai kesepakatan multilateral menimbulkan berbagai

---

<sup>62</sup> *Ibid*, hlm.41

konskuensi yang harus dihadapi dan diikuti. Sejak penandatanganan *General Agreement on Trade in Services* (GATS) di Marrakesh, Maroko pada tanggal 15 April 1994, yang telah diratifikasi dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1994, Penyelenggaraan telekomunikasi nasional menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sistem perdagangan global. Berdasarkan dengan prinsip perdagangan global, yang menitikberatkan pada asas perdagangan bebas dan tidak diskriminatif, Indonesia harus menyiapkan diri untuk menyesuaikan penyelenggaraan telekomunikasi.

Peran pemerintah pada akhirnya lebih dititikberatkan pada pembinaan yang meliputi penentuan kebijakan, pengaturan, pengawasan dan pengendalian dengan mengikutsertakan peran masyarakat. Peningkatan peran masyarakat dalam penyelenggaraan telekomunikasi tidak mengurangi prinsip dasar yang terkandung dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945, yaitu bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Oleh karena itu, hal-hal yang menyangkut pemanfaatan spektrum frekuensi radio dan orbit satelit yang merupakan sumber daya alam yang terbatas tetap dikuasai oleh Negara.

Undang-Undang Telekomunikasi 1999 yang berlaku pada tanggal 8 september 2000 dapat dipahami sebagai upaya untuk mensinergiskan ketentuan-ketentuan yang termuat di dalam GATS dan

*Annex of Telecommunications* termasuk pula *Schedule of Commitments*.<sup>63</sup> Undang-Undang Telekomunikasi 1999 merupakan pedoman kunci bagi reformasi di bidang industri telekomunikasi. Reformasi dibidang industri telekomunikasi termasuk liberalisasi industry, ketentuan bagi penyelenggara baru dan peningkatan struktur kompetitif industry.

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 dinyatakan bahwa telekomunikasi dikuasai negara dan pembinaannya dilakukan pemerintah. Pembinaan telekomunikasi diarahkan untuk meningkatkan penyelenggaraan meliputi penetapan kebijakan, pengaturan, pengawasan dan pengendalian. Fungsi penetapan berupa perumusan tentang perencanaan dasar strategis dan dasar teknis telekomunikasi nasional. Fungsi pengaturan meliputi kegiatan yang bersifat umum dan teknis operasional yang tercermin dalam pengaturan perizinan dan persyaratan dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

Fungsi pengendalian dilakukan berupa pengarahan dan bimbingan terhadap penyelenggaraan telekomunikasi. Fungsi pengawasan adalah pengawasan terhadap penyelenggaraan telekomunikasi, termasuk pengawasan terhadap penguasaan, pengusahaan, pemasukan, perakitan, penggunaan frekuensi dan orbit satelit serta alat, perangkat, sarana dan prasarana telekomunikasi.

---

<sup>63</sup> *Ibid*, hlm.45

Dalam penetapan kebijakan, pengaturan pengawasan dan pengendalian di bidang telekomunikasi dilakukan secara menyeluruh dan terpadu dengan memperhatikan pemikiran dan pandangan yang berkembang dalam masyarakat serta perkembangan global. Dalam rangka pelaksanaan pembinaan telekomunikasi, pemerintah melibatkan peran serta masyarakat. Peran serta tersebut berupa penyampaian pemikiran dan pandangan yang berkembang dalam masyarakat mengenai arah pengembangan pertelekomunikasian dalam rangka penetapan kebijakan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan dibidang telekomunikasi.<sup>64</sup>

### **3. PT. Telkomsel Selaku Penyedia Jasa Telekomunikasi**

Telkomsel merupakan operator telekomunikasi selular terdepan di Indonesia yang menyediakan beragam layanan dengan berbasis teknologi jaringan GSM Dual Band (900 & 1800), GPRS, Wi-Fi, EDGE, 3G, HSDPA dan HSPA di seluruh Indonesia. Untuk jaringan Internasional, Telkomsel telah berkolaborasi dengan 362 roaming partners di 196 negara.

Dengan cakupan jaringan terbesar di Indonesia, mencapai lebih dari 95% total populasi wilayah Indonesia, jaringan Telkomsel telah menjangkau hingga seluruh provinsi, kabupaten dan hampir seluruh wilayah kecamatan di Indonesia. Telkomsel menyediakan layanan *voice* dan SMS sebagai layanan dasar selular, sebagaimana juga beragam layanan nilai tambah lainnya seperti nada sambung pribadi, *mobile*

---

<sup>64</sup> Judhariksawan, *Op.Cit* hlm 179-180

*banking, Mobile wallet (T-Cash), cash remittance (T-Remittance), internet broadband (TELKOMSELFlash), layanan Blackberry dan lain sebagainya.* Guna melayani kebutuhan segmen pelanggan yang berbeda-beda, Telkomsel menawarkan kepada para pelanggannya pilihan antara dua layanan pra bayar yakni simPATI dan Kartu AS, atau menggunakan layanan pasca bayar melalui produk kartuHALO.

Selama 15 tahun beroperasi sejak peluncuran pertama kali layanan pasca bayar secara komersil pada tanggal 26 Mei 1995, Telkomsel terus mempertahankan keunggulan *market share* dan menjadi yang terdepan dalam layanan *mobile lifestyle*. Pada akhir bulan Juni 2010, jumlah pelanggan Telkomsel mencapai 88,32 juta, mewakili jumlah *market share* yang mencapai 47% pasar layanan selular.

Dalam kurun waktu lima tahun terakhir (2005-2009), pendapatan operasional Telkomsel mengalami pertumbuhan dari Rp. 21,13 triliun di tahun 2005 menjadi Rp. 41,58 triliun ditahun 2009. Pada periode yang sama, jumlah total pelanggan Telkomsel meningkat dari sekitar 24,27 juta pada akhir tahun 2005 menjadi 81,64 juta pada akhir tahun 2009, mewakili tingkat CAGR senilai 54%.<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> <http://www.telkomsel.com> diakses pada tanggal 16 Maret 2013

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Sebab Terjadinya Penyedotan Pulsa Oleh PT. Telkomsel Kota Padang

Perkembangan dunia telekomunikasi di Indonesia yang semakin pesat berdampak pada berbagai sektor lainnya. Pelaku usaha berusaha dan berinovasi memperbaharui produk/jasa untuk menarik minat konsumen. Konsumen dituntut lebih hati-hati dalam memilih operator selular yang akan digunakan. Kesadaran konsumen terhadap perlindungan hukum secara umum tidak mengetahui dan menyadari baik di bidang jasa telekomunikasi maupun di bidang lainnya.<sup>66</sup>

Konsumen hanya mengetahui dan memahami cara menggunakan produk atau jasa yang mereka punya. Mereka lebih memahami bagaimana cara menggunakan fitur serta fasilitas yang diberikan oleh penyedia jasa operator selular demi mengharapkan kesenangan sesaat. Oleh karena itu sering timbulnya kerugian bagi konsumen, dimana pelaku usaha memanfaatkan konsumen yang tidak mengerti sistem kerja mereka untuk mengambil keuntungan. Berbagai kasus terjadi di masyarakat tapi tidak semua yang berani meminta penjelasan ke pelaku usaha kenapa pulsa mereka hilang atau kenapa tagihan telepon mereka melonjak. Karena mereka biasanya hanya mengalami sedikit kerugian dan mereka merasa itu tidak perlu dituntut atau

---

<sup>66</sup> Hasil wawancara dengan bapak Nurmatias, S.H, PLT Kepala Sekretariat BPSK Padang. Pada tanggal 20 Maret 2013

diperpanjang. Apabila menuntut itu justru akan menimbulkan kerugian karena biaya yang dikeluarkan lebih besar dari pada kehilangan pulsa sedikit.

Salah satu kasus yang penulis temukan di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang adalah kasus yang terjadi pada Bapak Darmansyah. Bapak Darmansyah satu-satunya orang yang melaporkan penyedotan pulsa yang diterimanya ke BPSK Kota Padang. Pada Kasus Bapak Darmansyah yang mana bertindak sebagai konsumen terhadap PT Telkomsel yang disini bertindak sebagai pelaku usaha. Konsumen telah melaporkan pelaku usaha ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan adanya kasus penyedotan pulsa. Sebenarnya pada kasus penyedotan pulsa, konsumen hanya dirugikan dalam jumlah kecil karna dengan cara itu pelaku usaha mengambil keuntungan sedikit tapi dilakukan kebanyak konsumen pengguna jasa telokomunikasi, sehingga menghasilkan keuntungan yang sangat besar. Karena kerugian yang kecil, konsumen biasanya jadi tidak ingin untuk melapor atau mengusut lebih lanjut kemana hilangnya pulsa mereka. Bagi mereka kehilangan sedikit pulsa tidak masalah dari pada harus melaporkan yang mengakibatkan pengeluaran mereka justru lebih banyak dari pada jumlah pulsa yang hilang.

Bapak Darmansyah<sup>67</sup> ini merupakan orang yang pintar dan selalu menginginkan keadilan. Sehingga beliau tidak mementingkan pengeluaran yang akan timbul apabila beliau melaporkan kasus penyedotan pulsa yang beliau dapatkan. Bapak Darmansyah merupakan konsumen dari jasa

---

<sup>67</sup> *Ibid*

telekomunikasi Telkomsel memakai telepon selular dengan nomor 081374449000. Konsumen selalu dirugikan dengan hilangnya beberapa pulsa di telepon selularnya yang tidak sesuai dengan catatan CDR (*Call Data Record*). CDR adalah file yang berisi informasi tentang penggunaan sistem hari seperti identitas sumber (*Point of origin*), identitas tujuan (*Endpoint*), durasi setiap panggilan, jumlah yang ditagih untuk masing-masing panggilan, waktu pemakaian total di periode penagihan, total gratis sisa waktu dalam periode penagihan, dan menjalankan total dikenai biaya selama periode penagihan.

Menurut konsumen<sup>68</sup>, kasus penyedotan pulsa ini terjadi pada bulan Juli 2012. konsumen melakukan pengaduan secara resmi kepada pihak PT Telkomsel pada tanggal 2 Juli 2012, konsumen meminta CDR (*Call Data Record*) kepada Telkomsel yang merupakan hak dari konsumen yang dilindungi oleh Undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi. CDR diberikan diberikan kepada konsumen pada tanggal 6 Juli 2012, dengan melihat hasil salinan CDR tersebut, konsumen lalu melayangkan surat ke PT Telkomsel pada tanggal 9 Juli 2012 tetapi tidak ada tanggapan yang memuaskan yang diberikan oleh pihak PT Telkomsel kepada konsumen. Karena tidak ada respon yang baik dari pihak PT Telkomsel maka pada tanggal 11 Juli 2012, konsumen melapor secara resmi ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang, dilanjutkan dengan mediasi kasus nomor 59/P3K/VII/2012 tanggal 11 Juli 2012.

---

<sup>68</sup> Wawancara dengan bapak Darmansyah, Konsumen Telkomsel yang juga sebagai Penggugat dalam kasus penyedotan pulsa, pada tanggal 3 juni 2013

Pasal 18 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang mengatur tentang pelaku usaha yang wajib memberikan catatan atau rekaman pemakaian jasa telekomunikasi kepada konsumen, sebagai berikut :

Ayat 1:

“Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib mencatat/merekam secara rinci pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna telekomunikasi.”

Ayat 2:

“Apabila pengguna memerlukan catatan/rekaman pemakaian jasa telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara telekomunikasi wajib memberikannya.”

Ayat 3:

“Ketentuan mengenai pencatatan/perekaman pemakaian jasa telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.”

Laporan itu diiringi dengan beberapa inti permasalahan, mulanya karena adanya indikasi dugaan mesin pencatat yang tidak akurat, ini dilihat dari bukti salinan CDR yang diberikan oleh pihak Telkomsel. Mesin yang berada di Bukittinggi lebih agresif sedangkan mesin pencatat di Kota Padang pemalas. Asumsi konsumen dengan pemalasnya mesin pencatat bekerja,berakibat hasil catatan tidak akurat. Mulai dari tanggal 23 Juni 2012 s/d 30 Juni 2012, tercatat 124 aktifitas, sedangkan mesin pencatat bekerja dan

menulis aktifitas *location* hanya 15 (lima belas) kali saja, itupun yang bekerja dan mencatat adalah mesin yang berada di Bukittinggi, sedangkan mesin pencatat yang berada di Kota Padang hanya bekerja satu kali saja. lalu terdapat indikasi terjadinya dugaan selisih pengurangan saldo pada tanggal 23 Juni 2012 pada jam 20:30:38. Selain itu, Pada tanggal 29 Juni 2012, konsumen menambah saldo pulsa senilai Rp. 100.000,- dengan kode MF 786 di Toko MF Selular, sampai dilaporkannya kasus ini ke BPSK tidak jelas keberadaan nilai nominal pulsa tersebut. Tidak hanya itu saja, pada tanggal 28 Juni 2012, konsumen memblokir telepon selularnya dan konsumen mematikan handset, konsumen menghidupkan kembali setelah berada diperbatasan Indonesia-Singapura pada tanggal 30 Juni 2012 tetapi didalam salinan CDR yang diterima konsumen, pada tanggal tersebut tetap tercatat aktifitas penggunaan telepon.<sup>69</sup>

Konsumen hanya inginkan klarifikasi, karena konsumen merasa dirugikan dengan penyedotan pulsa yang terjadi padanya. Adapun yang konsumen ingin klarifikasi adalah sebagai berikut :

1. Jika yang dimaksud dalam CDR (*Call Data Record*) *LOCATION* adalah lokasi penerima atau yang melakukan *calling*, maka menurut konsumen, rekaman CDR adalah keliru. Kenapa bisa terdapat kekeliruan tersebut, diantaranya adalah nomor : 08121111984, 081266837000, 081363313277, 085356967905, 085355138701, nomor yang konsumen sebutkan diatas dipastikan tidak berada dilokasi yang tercantum dalam CDR , yang benar

---

<sup>69</sup> *Ibid*

hanya satu nomor : 08126697812, benar berada di Padang, kenapa terjadi kesalahan dalam pencetakan penulisan didalam CDR?

2. Sejak tanggal 28 Juni 2012, panggilan telepon konsumen diblokir, kenapa ada biaya VAS (*Value Added Service*)?
3. Biaya VAS, ada yang bernilai Rp. 4.700, Rp. 2.500, dan Rp. 3.500,- kenapa ada perbedaan?
4. Selama dalam waktu rentang waktu tanggal 23 Juni 2012 s/d 30 Juni 2012, konsumen mengisi pulsa senilai Rp. 700.000,- jika dilihat dari CDR ditotalkan semua dengan angka CDR awal Rp. 301.523,- Grand total menjadi Rp. 1.001.523,- konsumen meminta klarifikasi kebenaran nilai angka yang diungkapkan.
5. Komplain konsumen tanggal 2 Juli 2012, hanya memberikan CDR, tanpa adanya kejelasan kenapa pulsa banyak berkurang atau tersedot. Dalam kesempatan itu konsumen sampaikan agar PT Telkomsel, pada kesempatan terakhir untuk menjelaskan agar konsumen bisa mengerti dan dapat memahami.

#### **B. Proses Penyelesaian Sengketa Penyedotan Pulsa Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang**

Penyelesaian sengketa penyedotan pulsa ini dilakukan secara non litigasi. Yaitu merupakan suatu cara penyelesaian sengketa di luar peradilan atau disebut juga dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Sengketa konsumen yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha telah menjadi suatu persoalan penting dalam penggunaan produk dan/atau jasa. Konsumen

yang merasa dirugikan dapat meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha seperti yang telah dijamin dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terkait sengketa konsumen dalam penggunaan jasa telekomunikasi ditambahkan dalam Pasal 15 ayat (1) dan (2) UU No. 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang menetapkan bahwa:

- 1) Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggaraan telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.
- 2) Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak BPSK,<sup>70</sup> diketahui tahapan proses penyelesaian sengketa Nomor 59/P3K/VII/2012 tersebut adalah :

#### **1. Musyawarah antara Konsumen dengan Telkomsel Cabang Padang**

Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Penyelesaian Sengketa :

Ayat 1 :

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK. Gugatan penyelesaian sengketa

---

<sup>70</sup> Hasil wawancara dengan bapak Nurmatias, S.H, PLT Kepala Sekretariat BPSK Padang. Pada tanggal 20 Maret 2013

konsumen dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya dan dibuat secara tertulis yang diterima oleh Sekretariat BPSK diberikan bukti tanda terima kepada penggugat.

Gugatan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh Sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada penggugat diberikan bukti tanda terima.

Berkas gugatan penyelesaian sengketa konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Kemudian dilakukan seleksi materi sengketa untuk mengetahui apakah sengketa tersebut memenuhi ketentuan dan merupakan wewenang dari BPSK. Ketua BPSK menolak gugatan penyelesaian sengketa konsumen apabila gugatan tidak memenuhi ketentuan dan bukan merupakan kewenangan BPSK.

Setiap penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan oleh Majelis yang dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua BPSK dan dibantu oleh Panitera. Majelis jumlah anggotanya harus ganjil dan paling sedikit 3 (tiga) orang yang mewakili unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha yang salah satu anggotanya wajib berpendidikan dan berpengetahuan di bidang hukum dan ketua majelis ditetapkan dari unsur pemerintah.

Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy gugatan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak gugatan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Dalam surat panggilan tersebut dicantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama.

Menurut keterangan pihak BPSK,<sup>71</sup> Bapak Darmansyah merupakan konsumen dari jasa telekomunikasi Telkomsel kartu simPATI dengan nomor 081374449000, telah melakukan *complain* kepada PT Telkomsel Cabang Padang, bagian *Customer Service*, tentang penyedotan pulsa dan banyaknya kerugian yang diterima pihak konsumen dengan menggunakan kartu simPATI, tetapi pihak Telkomsel tidak memberikan respon yang baik. Pada waktu konsumen meminta CDR (*Call Data Record*), Telkomsel hanya menyerahkan copy CDR tanpa memberikan penjelasan tentang semua pertanyaan konsumen.

Menanggapi hal itu, Konsumen mengajukan surat gugatan secara tertulis ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada tanggal 11 Juli 2012 formulir pengaduan Nomor : 59/P3K/VII/2012 dengan tujuan agar ada titik terang dalam penyelesaian permasalahannya dan pihak Telkomsel dapat memberikan penjelasan yang sebenar-

---

<sup>71</sup> *Ibid*

benarnya. Menurut keterangan pihak konsumen, segala upaya damai telah dicoba dilakukan dengan pihak Telkomsel, tetapi tidak pernah ada penyelesaian. Telkomsel terlalu menganggap kasus yang terjadi pada konsumen sebagai sesuatu yang tidak penting.<sup>72</sup>

## 2. Arbitrase

Setelah surat gugatan konsumen sampai ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Cabang Padang, pihak BPSK memeriksa surat gugatan tersebut. Lalu pihak BPSK melakukan penunjukan majelis dan panitera untuk memeriksa dan menyelesaikan sengketa tersebut. Setelah dibentuknya majelis dan panitera, dilakukanlah pemanggilan I kepada kedua belah pihak untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pihak PT Telkomsel.

Sidang pertama membahas mengenai konfirmasi gugatan, yakni mengklarifikasi kembali kepada para pihak terkait hal yang dimuat dan dijelaskan dalam surat permohonan, mengenai identitas para pihak, duduk perkara dan tuntutan. Dalam proses konfirmasi gugatan yang dilaksanakan pada tanggal 6 Agustus 2012 dan para pihak hadir. Pada pertemuan (konfirmasi gugatan) tersebut, Telkomsel sebagai tergugat memberikan jawaban secara lisan tentang gugatan pelaku usaha yang disini bertindak sebagai penggugat yang ada pada berkas perkara/surat gugatan. Pada tanggal 4 September 2012, para pihak hadir kembali dan memberikan

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan bapak Darmansyah, Konsumen Telkomsel yang juga sebagai Penggugat dalam kasus penyedotan pulsa, pada tanggal 3 juni 2013

jawaban secara tertulis, Dari hasil konfirmasi gugatan tersebut, pihak Telkomsel menyatakan bahwa pelaku usaha menolak secara tegas dalil-dalil yang dikemukakan konsumen kecuali yang diakui oleh pelaku usaha secara tegas. Bahwa yang dimaksud dengan *location* dalam CDR (*Call Data Record*) adalah lokasi mesin pelaku usaha terdekat dan/atau terkuat yang melayani konsumen, tetapi menurut konsumen pada tanggal 23 Juni 2012 tersebut beliau berada di Padang. Berarti yang seharusnya tercatat pada CDR bukan bukittinggi melainkan Padang. Setelah itu dipertanyakan pihak Telkomsel tidak bisa memberikan klarifikasi.

Rumus pengurangan saldo yang digunakan oleh pelaku usaha adalah saldo *balanced* di nomor konsumen akan dikurangi untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh konsumen dan akan ada penambahan apabila ada pelanggan melakukan pengisian ulang dan transfer pulsa.<sup>73</sup> untuk pemblokiran yang dilakukan pelaku usaha, pelaku usaha mengaku tidak melakukan pemblokiran nomor pelanggan khususnya untuk nomor *prepaid*. Secara *profiling* jaringan pelaku usaha untuk nomor tersebut tidak ada masalah, selama fitur SLI sudah aktif dan pelaku usaha tidak melakukan *block or barred servicenya*. Konsumen tinggal *load* dan *permission* dari *network partner* dinomornya saat berada diluar negeri, secara *history* pelanggan pernah SMSMO dan MTC pada saat diluar negeri, ini membuktikan tidak ada pemblokiran untuk nomor konsumen.

---

<sup>73</sup> Wawancara dengan Ibu Yosefin Kenyawati, Head of Shop Padang Section di PT Telekomunikasi Selular (PT Telkomsel)

VAS adalah singkatan dari *Value Added Service*, nilai VAS berubah-ubah karena :

- a) biaya Rp. 4.700 adalah VAS berupa SMS keluar dari nomor konsumen ke nomor lain dari Negara Malaysia.
- b) biaya Rp. 3.500 adalah VAS berupa SMS keluar dari nomor konsumen ke nomor lain dari Negara Singapore.
- c) Biaya Rp. 2.500 adalah VAS berupa pembelian paket *Talk Mania*.
- d) Karena VAS bukan percakapan, maka durasinya adalah NOL detik.

Pulsa yang dibeli konsumen pada tanggal 29 Juni 2012 disalah satu *counter* dengan nilai Rp. 100.000,- (terbilang : seratus ribu rupiah) sudah masuk ke MSISDN konsumen dan sudah ada penambahan pulsa pada tanggal 30 Juni 2012 pukul 08:16:12.<sup>74</sup> Ternyata diketahui bahwa tergugat (PT. Telkomsel) mengaku itu adalah kesalahan dari sistem/mesin penghitung Telkomsel yang mengalami optimalisasi, tidak ada sama sekali unsur kesengajaan, untuk itu pihak Telkomsel meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami konsumen. Pelaku usaha telah melakukan pemeriksaan ulang berdasarkan data/catatan rekaman yang ada disistem pelaku usaha telah memperoleh kepastian bahwa seluruh transaksi yang telah disampaikan pada konsumen dinyatakan benar dan *valid*, tidak terdapat kesalahan dalam pencatatan.

BPSK benar-benar berupaya agar masing-masing pihak tidak semakin merugi, terlebih lagi perkara perdata yang sebenarnya bisa

---

<sup>74</sup> Hasil jawabab tertulis dalam persidangan.

diselesaikan secara musyawarah. Setelah dilakukannya 2 kali persidangan di Ruang Sidang BPSK Dinas Perindag Kota Padang, maka penyelesaian sengketa konsumen dalam perkara aquo, dimana penggugat memohon agar kasus penyedotan pulsa ini dapat diselesaikan secara Arbitrase, sedangkan tergugat memilih cara penyelesaian Mediasi. Dengan adanya pilihan yang berbeda dalam penyelesaian perkara aquo dan atau untuk terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen, sesuai Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen , dan Pasal 36 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, majelis berwenang untuk meneliti, memeriksa dan memutus perkara ini secara Arbitrase walaupun tanpa kehadiran tergugat. Hasil putusan dari kasus ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengabulkan gugatan penggugat sebagian.
- b. Menghukum/mewajibkan kepada tergugat untuk mengembalikan pulsa penggugat yang hilang sebesar Rp. 136.570,- (seratus tiga puluh enam ribu lima ratus tujuh puluh rupiah).
- c. Menolak gugatan penggugat selebihnya.

Dan akhirnya sengketa tersebut dapat terselesaikan dengan damai setelah melalui banyak tahapan. Dalam perkara ini BPSK menjalankan fungsinya sebagai mediator. Bagi Pelaku usaha yang menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut, selambat-lambatnya dalam

waktu 7 (tujuh) hari kerja, terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK.

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan. Perjanjian tertulis itu kemudian dikuatkan dengan Keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis dan tidak memuat sanksi administratif.

### **C. Kendala yang dihadapi dalam Penyelesaian Sengketa Penyedotan Pulsa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang**

Dalam penyelesaian sengketa penyedotan pulsa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, ditemukan beberapa kendala, yaitu :

#### **1. Kendala Internal**

Kedudukan BPSK masih belum memiliki kekuatan hukum yang kuat berdasarkan Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 menyatakan bahwa "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa" artinya dalam penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui

pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen.<sup>75</sup>

Jadi, BPSK bukan merupakan lembaga wajib yang harus ditempuh para pihak (konsumen dan pelaku usaha) dalam menyelesaikan sengketa karena para pihak boleh memilih sesuai kesepakatan. Sehingga kedudukan BPSK kurang begitu diketahui dan dipahami masyarakat. Dan lembaga berwenang menyelesaikan sengketa yang populer dimata masyarakat maupun pelaku usaha adalah pengadilan. Karena Pengadilan termasuk lembaga yudikatif yang telah diberi kewenangan menurut hukum yang bertugas menyelesaikan perkara.

Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, ada lima peran yang dibebankan pada BPSK, yaitu peran sebagai badan penyelesaian sengketa (sebagai mediator, konsiliator, arbiter), peran konsultan masyarakat atau *public defender*, peran *administrative regulator* (sebagai pengawas dan pemberi sanksi) dan peran ombudsman serta peran *ajudicator* atau pemutus.<sup>76</sup>

Peran-peran tersebut, selain membutuhkan *skill* yang tinggi dan memiliki kekhususan masing-masing, juga berpotensi menimbulkan ketidakmaksimalan peran. Menjalani peran sebagai lembaga penyelesaian sengketa dengan yang juga berfungsi sebagai lembaga yang mengawas pencantuman klausula baku. Oleh sebab itu, sebaiknya fungsi BPSK

---

<sup>75</sup> Hasil Wawancara dengan bapak Nurmainis, S.H, PLT Kepala Sekretariat BPSK Padang. Pada tanggal 24 Maret 2013

<sup>76</sup> [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com). *BPSK Minta UU Perlindungan Konsumen Segera Diamandemen* diakses pada tanggal 23 Maret 2013

dibatasi hanya menyelesaikan sengketa tanpa dibebani tugas lainnya. BPSK hanya menjalankan fungsi penyedia jasa sengketa, baik mediator, arbiter maupun rekonsiliator, ditambah fungsi sebagai penerima pengaduan masyarakat. Saat menerima pengaduan, mereka bisa sekaligus menawarkan diri untuk menyelesaikan sengketa.

Kendala pelaksanaan fungsi pembinaan dan pengawasan yang masih sulit dilaksanakan secara utuh. BPSK dalam menegakkan hukum yang berhubungan dengan perlindungan konsumen sulit melakukan pembinaan secara berkelanjutan dikarenakan kurangnya kesadaran pelaku usaha dan masyarakat terhadap UUPK dan BPSK. Sedangkan, pengawasan tidak dapat terlaksana dengan baik karena jumlah sumber daya manusia BPSK yang tidak sebanding dengan kebutuhan untuk melakukan pengawasan.

## 2. Kendala Eksternal

Mayoritas konsumen belum mengetahui dan memahami hak dan kewajiban sebagai konsumen. Konsumen juga tidak memahami proses penyelesaian sengketa jika terjadi suatu yang merugikan konsumen. Konsumen hanya memprioritaskan pada cara penggunaan dan kelebihan dari produk/jasa yang ditawarkan pelaku usaha. Apalagi promosi yang dilakukan para pelaku usaha sangat beragam dengan keunggulan masing-masing. Sehingga, membuat konsumen bingung dan bisa terjebak dalam menilai maksud dari iklan yang ditawarkan.

Masih adanya hubungan asimetris antara pelaku usaha dengan konsumen yang dijadikan anggapan sebagian besar konsumen yang menyatakan bahwa jika telah dirugikan oleh pelaku usaha dan ingin menyelesaikan sengketa hanya akan mendapatkan hasil yang sia-sia saja. Karena dianggap kedudukan konsumen secara umum tidak memiliki posisi tawar yang cukup terhadap pelaku usaha.

Mayoritas konsumen belum sadar dan memahami penyelesaian sengketa melalui BPSK karena konsumen cenderung menilai penyelesaian sengketa pada pengadilan saja. Pengadilan merupakan lembaga yang lebih populer didengar masyarakat maupun pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa karena diyakini lebih memiliki kepastian hukum dari segi beracara maupun putusan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah mengemukakan data dan fakta yang berkaitan dengan latar belakang dan perumusan masalah sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penulis dapat menyimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Sebab terjadinya kasus penyedotan pulsa yang terjadi pada konsumen PT Telkomsel sebenarnya merupakan kesalahan dari sistem/mesin penghitung Telkomsel yang mengalami optimalisasi. Oleh sebab itu banyaknya ketidaksesuaian yang nominal transaksi yang tercatat di CDR dan yang dilakukan konsumen. Menyangkut kasus ini, Telkomsel secara resmi telah meminta maaf dan mengganti kerugian yang diterima konsumen sesuai dengan kerugian yang diterima konsumen.
2. Proses penyelesaian sengketa yang telah dilakukan di BPSK dalam kasus Telkomsel ini adalah dengan cara Arbitrase. BPSK bertugas mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Baik itu jalannya perundingan maupun hasil akhir perundingan diserahkan kepada para pihak, BPSK hanya menerima hasil akhir dari perundingan kedua belah pihak dan membuat keputusan.
3. Kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK meliputi kendala internal yaitu: Kedudukan BPSK masih belum memiliki kekuatan hukum yang kuat berdasarkan Pasal 45 ayat 2 UU No. 8 tahun

1999 dan banyaknya peran yang dibebankan pada BPSK. Kendala eksternal yaitu: mayoritas konsumen belum mengetahui dan memahami hak dan kewajiban sebagai konsumen, masih adanya hubungan asimetris antara pelaku usaha dengan konsumen yang menjadikan anggapan sebagian besar konsumen, dan mayoritas konsumen belum sadar dan memahami penyelesaian sengketa melalui BPSK.

## B. Saran

Berdasarkan apa yang telah penulis kerjakan dalam penelitian ini, maka penulis mencoba memberikan saran dan masukan atas hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. BPSK harus lebih bekerja keras melakukan sosialisasi mengenai hak dan kewajiban konsumen. Sehingga setiap konsumen peka terhadap kejadian yang akan merugikan konsumen dan menimbulkan sengketa. Sosialisasi dapat dilakukan berupa seminar dan penyebaran brosur kepada semua lapisan masyarakat. BPSK juga dapat memanfaatkan perkembangan telekomunikasi dalam melakukan sosialisasi melalui internet dan situs jejaring sosial yang saat ini menjadi gaya hidup masyarakat. Sehingga, masyarakat dapat dengan mudah mengikuti wacana dan topik yang dibahas BPSK karena disampaikan melalui media yang diminati oleh masyarakat.
2. Masyarakat diharapkan dapat lebih kritis dalam menanggapi persoalan yang berkaitan dengan bidang perlindungan konsumen sehingga ketika

terjadi sengketa konsumen diharapkan dapat memperoleh keadilan melalui lembaga atau badan atau institusi hukum yang berwenang. Disamping BPSK juga mensosialisasikan mengenai tata cara penyelesaian sengketa konsumen.

3. UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen harus direvisi karena masih terdapat kelemahan sebagai dasar hukum pelaksanaan tugas BPSK, serta pengurangan peran dari BPSK yakni hanya sebagai lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen dan menerima pengaduan masyarakat.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### A. BUKU

- Adrian Sutedi, *Tanggungjawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2008
- Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2011
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Jakarta, Dladit Media, 2002
- Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2001
- Danrivanto Budhijantto, *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran dan Teknologi Informasi*, Jakarta, Refika Aditama, 2010
- Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2001
- Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Mestika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan*, Jakarta, Yayasan Obor Indonesia, 2007
- Rahayu Hartini, *Hukum Kepailitan*, Malang, UMM Press, 2005
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, Alumni, 1986
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Grasindo, 2000

Siahaan, N.H.T., *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta, Panta Rei, 2005

Soerjono Soekanto, *Sosiologi: Suatu Pengantar*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 1996.

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI-PRESS, 1984

Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta, PT Raja Grafindo, 2006

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Jakarta, Rajawali Pers, 2001

Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, 1996

## **B. PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, UU Nomor 30 Tahun 1999, LN No. 138 Tahun 1999, TLN No. 3872.

Undang – Undang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821.

Undang – Undang Telekomunikasi, UU Nomor 36 Tahun 1999, LN No. 154 Tahun 1999, TLN No. 3881.

Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Telekomunikasi, PP Nomor 52 Tahun 2000, LN No. 107 tahun 2000, TLN No.3980.

### **C. WEBSITE**

<http://www.hukumonline.com>, diakses pada tanggal 23 Maret 2013

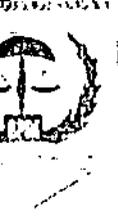
<http://nasionalKompas.com/read/2011/10/07/06165153/Tawaran.Gombal.Si.Penye-dotpuls>, diakses pada tanggal 8 November 2012

<http://www.telkomsel.com>, diakses pada tanggal 16 Maret 2013

### **D. HARIAN DAN MAJALAH**

“Pencurian Pulsa: Total yang Terambil Rp 100 Milyar/Bulan.” Kompas. (2 Oktober 2011), hal.1.

“Tuyul Pulsa di Telepon kita.” Tempo. (26 September – 2 Oktober 2011).



# BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG

Jl. Khatib Sulaiman No. 67 Padang Telp. (0751) 7054037

Nomor : 290/BPSK-PDG/VII/2013  
Lamp. : -  
Perihal : **Keterangan Penelitian Mahasiswa**

Padang, 9 Juli 2013

Kepada Yth:  
Bapak Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Andalas  
di -  
**P A D A N G**

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Bapak Nomor : 92/H.16.4/KM-RM/2013 tanggal 4 Maret 2013 perihal Tugas Survey/Pratek lapangan/ KKN/Wawancara an. Rahmadona Putri, perihal sebagaimana pokok surat diatas bersama ini kami sampaikan Mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : Rahmadona Putri  
Nomor BP : 0910113374  
Fakultas : Hukum  
Judul Penelitian : **Penyelesaian Sengketa Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang dalam Kaitannya dengan Penyedotan Pulsa Oleh PT. Telkomsel**

Telah melakukan penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang dengan judul Skripsi tersebut di atas, dari tanggal 4 Maret 2013 s/d 4 Juni 2013 ).

Demikianlah kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagai mestinya.

**Kepala Sekretariat BPSK  
Kota Padang**



**NURMATIAS, SH**

Padang, 09 Juli 2013

077/GA.01/GP.125 /VII/2013

Kepada Yth:  
**Pembantu Direktur I**  
**Fakultas Hukum Universitas Andalas**  
**Reguler Mandiri - Padang**  
di tempat

Dengan hormat,

Sebelumnya kami do'akan Bapak/Ibu dan para Civitas Akademika selalu dalam perlindungan dan diberi kemudahan oleh Allah SWT dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Mengacu pada surat Bapak/Ibu no : **92/H16.4/KM-RM/2013**, perihal Permohonan Survey / Penelitian / Studi Pustaka / Co – Schap / Praktek Lapangan / KKN / Wawancara / dll mahasiswa dengan nama :

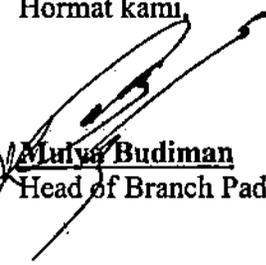
<b>NAMA</b>	<b>JURUSAN</b>
Rahmadona Putri	Hukum Perdata Bisnis

Maka dengan ini kami mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak/Ibu atas kepercayaannya kepada kami.

Survey dan Wawancara telah dilakukan dengan di divisi shop (pelayanan) selama 3 hari di kantor Telkomsel Branch Padang.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Hormat kami,

  
**Mulya Budiman**  
Head of Branch Padang Department

Access Flag	Location	Other number	Call Time	GPRS Vol	Duration	Charge(Rp)	Balance(Rp)
				(Byte)	(Detk)		
Voice MO	Bukit Tinggi	+6281268837000	23-06-2012 08:21:06	0	94	0	301,523
Voice MO	Bukit Tinggi	+6281363313277	23-06-2012 08:26:05	0	20	0	301,523
Voice MO		+6281266105008	23-06-2012 08:55:37	0	236	0	301,523
Voice MO	Padang	+6281266978912	23-06-2012 09:00:53	0	84	0	301,523
SMS	Bukit Tinggi	+628121111984	23-06-2012 09:12:23	0	0	150	301,523
SMS	Bukit Tinggi	+628121111984	23-06-2012 09:12:25	0	0	150	301,373
SMS	Bukit Tinggi	+6285356967905	23-06-2012 09:29:07	0	0	150	301,223
Voice MO	Bukit Tinggi	+6281266837000	23-06-2012 09:52:15	0	59	0	301,073
SMS	Bukit Tinggi	+6285355138701	23-06-2012 10:35:56	0	0	150	301,073
SMS	Bukit Tinggi	+6285355138701	23-06-2012 10:40:32	0	0	150	300,923
SMS	Bukit Tinggi	+6285880708869	23-06-2012 11:17:09	0	0	150	300,773
SMS	Bukit Tinggi	+628121111984	23-06-2012 11:18:31	0	0	150	300,623
Voice MO	Bukit Tinggi	+6281363313277	23-06-2012 11:18:55	0	10	0	300,473
Voice MO	Bukit Tinggi	+6281266666939	23-06-2012 12:06:40	0	11	0	300,473
Voice MO	Bukit Tinggi	+6281363313277	23-06-2012 12:07:41	0	7	0	300,473
Voice MO		+6281363313277	23-06-2012 12:11:43	0	6	0	300,473
Voice MO		+62811667606	23-06-2012 12:15:05	0	30	0	300,473
Voice MO		+6281363646423	23-06-2012 12:27:31	0	20	0	300,473
Voice MO		+6281266666939	23-06-2012 12:40:46	0	9	0	300,473
SMS		+6285376008611	23-06-2012 13:24:12	0	0	150	300,473
Voice MO		+6281363313277	23-06-2012 13:24:19	0	11	0	300,323
Voice MO		+6281372248980	23-06-2012 13:24:47	0	60	0	300,323
Voice MO		+6281266105008	23-06-2012 13:27:00	0	19	0	300,323
SMS		+6281266105008	23-06-2012 13:27:58	0	0	150	300,323
Voice MO		+628126756052	23-06-2012 13:28:17	0	287	0	300,173
Voice MO		+6281266105008	23-06-2012 13:33:42	0	43	0	300,173
Voice MO		+6281266105008	23-06-2012 13:34:44	0	25	0	300,173
VAS		+628126756052	23-06-2012 16:25:47	0	0	4,700	300,173
VAS		+628126756052	23-06-2012 16:37:43	0	0	4,700	295,473
VAS		+628126613288	23-06-2012 17:22:32	0	0	4,700	290,773
Voice MO		+6281266837000	23-06-2012 19:32:08	0	1	24,000	286,073
Voice MO		+628126614751	23-06-2012 20:30:02	0	6	24,000	262,073
Voice MO		+628126614751	23-06-2012 20:30:38	0	2	24,000	238,073
Voice MO		+62811664224	23-06-2012 20:35:58	0	150	72,000	191,073
Voice MO		+628126614751	23-06-2012 20:39:49	0	113	48,000	119,073
VAS		+628126614751	23-06-2012 20:44:14	0	0	4,700	71,073
VAS		+628126614751	23-06-2012 20:44:16	0	0	4,700	66,373
VAS		+6281363313277	24-06-2012 11:55:46	0	0	4,700	61,673
VAS		+6281374339000	24-06-2012 18:54:04	0	0	4,700	256,973
VAS		+6285263084100	24-06-2012 19:21:43	0	0	4,700	252,273
VAS		+6281381075898	24-06-2012 20:04:59	0	0	4,700	247,573
VAS		+6281381075898	24-06-2012 20:19:34	0	0	4,700	242,873
VAS		+628126614751	24-06-2012 22:08:11	0	0	4,700	238,173
VAS		+628126614751	24-06-2012 22:08:15	0	0	4,700	233,473
VAS		+628126614751	24-06-2012 22:08:19	0	0	4,700	228,773
VAS		+628126614751	24-06-2012 22:08:21	0	0	4,700	224,073
VAS		+628126796052	25-06-2012 06:30:41	0	0	4,700	219,373
VAS		+6281267366866	25-06-2012 06:36:05	0	0	4,700	214,673
VAS		+628126756052	25-06-2012 06:44:50	0	0	4,700	209,973
VAS		+6281267366866	25-06-2012 08:05:29	0	0	4,700	205,273
VAS		+6281267366866	25-06-2012 08:10:26	0	0	4,700	200,573
VAS		+628126756052	25-06-2012 08:14:02	0	0	4,700	195,873
VAS		+6281267366866	25-06-2012 08:14:33	0	0	4,700	191,173
VAS		+6281363313277	25-06-2012 08:37:16	0	0	4,700	174,973

BETUL  
 X PUYU  
 X NIFA,  
 BETUL  
 SU  
 VERA  
 YOM  
 EPI

OMSTL

VAS	+62811667577	25-06-2012 08:39:07	0	0	4,700	170,273
VAS	+628126756052	25-06-2012 10:33:11	0	0	4,700	265,573
VAS	+628126756052	25-06-2012 11:50:28	0	0	4,700	260,873
VAS	+628126756052	25-06-2012 11:52:53	0	0	4,700	256,173
VAS	+6281266837000	26-06-2012 08:01:02	0	0	4,700	251,473
VAS	+6281266837000	26-06-2012 08:01:50	0	0	4,700	246,773
VAS	+6281266837000	26-06-2012 08:10:14	0	0	4,700	242,073
VAS	+6281266837000	26-06-2012 08:12:45	0	0	4,700	237,373
VAS	+6281266837000	26-06-2012 08:43:54	0	0	4,700	232,673
VAS	+628126986933	26-06-2012 08:52:04	0	0	4,700	227,973
VAS	+6281266837000	26-06-2012 09:00:45	0	0	4,700	223,273
VAS	+6281266837000	26-06-2012 09:02:53	0	0	4,700	218,573
VAS	+628126986933	26-06-2012 09:06:01	0	0	4,700	213,873
VAS	+6281266837000	26-06-2012 09:20:14	0	0	4,700	209,173
VAS	+6281266105008	26-06-2012 09:26:11	0	0	4,700	204,473
VAS	+6285263515008	26-06-2012 09:37:24	0	0	4,700	199,773
VAS	+6285263515008	26-06-2012 09:39:13	0	0	4,700	195,073
VAS	+6281266837000	26-06-2012 09:57:08	0	0	4,700	190,373
VAS	+6285263515008	26-06-2012 10:00:07	0	0	4,700	185,673
VAS	+6285263515008	26-06-2012 10:04:06	0	0	4,700	180,973
VAS	+6281586064000	26-06-2012 10:28:16	0	0	4,700	176,273
VAS	+6285263515008	26-06-2012 10:30:06	0	0	4,700	171,573
VAS	+6281266837000	26-06-2012 10:36:26	0	0	4,700	166,873
VAS	+6285263515008	26-06-2012 10:39:51	0	0	4,700	162,173
VAS	+6285263515008	26-06-2012 10:41:41	0	0	4,700	157,473
VAS	+6285356934441	26-06-2012 11:16:06	0	0	4,700	152,773
VAS	+6285356934441	26-06-2012 11:17:45	0	0	4,700	148,073
VAS	+6285356934441	26-06-2012 11:19:52	0	0	4,700	143,373
VAS	+6285356934441	26-06-2012 11:22:22	0	0	4,700	138,673
VAS	+6285356934441	26-06-2012 11:22:43	0	0	4,700	133,973
VAS	+6285356934441	26-06-2012 11:26:46	0	0	4,700	129,273
VAS	+6285356934441	26-06-2012 11:26:48	0	0	4,700	124,573
VAS	+6285356934441	26-06-2012 11:34:44	0	0	4,700	119,873
VAS	+6285356934441	26-06-2012 11:40:03	0	0	4,700	115,173
VAS	+6285356934441	26-06-2012 11:41:55	0	0	4,700	110,473
VAS	+628121111984	26-06-2012 12:07:45	0	0	4,700	105,773
VAS	+628121111984	26-06-2012 12:08:01	0	0	4,700	101,073
VAS	+6281266837000	26-06-2012 13:00:09	0	0	4,700	96,373
VAS	+6285356934441	26-06-2012 13:30:12	0	0	4,700	91,673
VAS	+6285263515008	26-06-2012 14:36:55	0	0	4,700	86,973
VAS	+6285356934441	26-06-2012 15:12:24	0	0	4,700	82,273
VAS	+6285356934441	26-06-2012 16:10:57	0	0	4,700	77,573
Moce MO	+6285263172726	26-06-2012 20:54:37	0	61	48,000	72,873
VAS	+6281266105008	26-06-2012 20:57:12	0	0	4,700	24,873
VAS	+6285263172726	26-06-2012 21:00:05	0	0	4,700	20,173
VAS	+6281266837000	27-06-2012 07:15:56	0	0	4,700	65,473
VAS	+6281363875544	27-06-2012 09:13:54	0	0	4,700	60,773
VAS	+6281363875544	27-06-2012 09:16:12	0	0	4,700	56,073
VAS	+6281267134799	27-06-2012 11:36:40	0	0	4,700	251,373
VAS	+6281267134799	27-06-2012 11:39:43	0	0	4,700	246,673
VAS	+6285263515008	27-06-2012 11:46:00	0	0	4,700	241,973
VAS	+6285263515008	27-06-2012 12:27:26	0	0	4,700	237,273
VAS	628999	27-06-2012 13:15:28	0	0	4,700	232,573
VAS	628999	27-06-2012 13:16:22	0	0	4,700	227,873
VAS	628999	27-06-2012 13:16:47	0	0	4,700	223,173
VAS	8999	27-06-2012 13:16:50	0	0	2,500	218,473

VAS		+628126756052	27-06-2012 13:22:22	0	0	4,700	215,973
VAS		+6281266837000	28-06-2012 09:30:17	0	0	3,500	211,273
VAS		+6281266837000	28-06-2012 09:48:47	0	0	3,500	207,773
VAS		+6281266837000	28-06-2012 10:04:30	0	0	3,500	204,273
Voice MO		+6281266666939	30-06-2012 12:59:14	0	25	0	199,273
Voice MO		+6281266837000	30-06-2012 13:54:48	0	40	0	199,273
Voice MO		+6281372659541	30-06-2012 14:26:44	0	19	0	199,273
Voice MO		+6281363313277	30-06-2012 14:34:22	0	32	0	199,273
Voice MO		+6281363313277	30-06-2012 14:36:32	0	41	0	199,273
Voice MO		+628126613288	30-06-2012 14:37:36	0	51	0	199,273
Voice MO		+6281266105008	30-06-2012 14:39:31	0	148	0	199,273
Voice MO	Batam	+6281266105008	30-06-2012 14:39:31	0	15	360	198,553
Voice MO		+6281381075898	30-06-2012 20:01:52	0	12	180	198,193
Voice MO		+6281363875544	30-06-2012 20:03:11	0	0	150	198,013
SMS		+6285263589111	30-06-2012 20:36:52	0	0		

\*Salim\*

Padang, 6-9-2012  
Mangetahui

**TELKOMSEL**  
Shop Padang  
( Erlina )



Jakarta, 31 Agustus 2012

Kepada Yth.  
Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK ) Kota Padang  
Dalam Gugatan No. : 59/P3K/VII/2012

Di  
Kota Padang

**PERIHAL : JAWABAN (Dalam Sidang Mediasi)**

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini : **Dirgantara Putra, A. Malik Djamaludin, dan Helmy Farouq**, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama **PT. Telekomunikasi Selular (Pelaku Usaha)** berdasarkan Nota Dinas Penugasan Karyawan Nomor : 012/HK.01/AR.001/VIII/2012 tertanggal 31 Agustus 2012, dalam **Sidang Mediasi ini**, kami menyampaikan jawaban sebagai berikut : .....

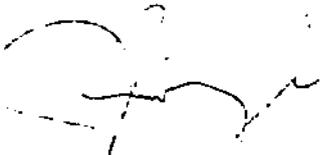
1. Bahwa PT Telekomunikasi Selular ("Telkomsel") adalah penyelenggara jasa telekomunikasi selular Global System for Mobile Communication (GSM) dalam kegiatan bisnis dan operasionalnya senantiasa berdasar pada prinsip-prinsip *compliance* terhadap Hukum dan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
2. Bahwa dalam Sidang Mediasi ini, Pelaku Usaha menolák secara tegas dalil-dalil yang dikemukakan Konsumen kecuali yang diakui oleh Pelaku Usaha secara tegas:
3. Bahwa yang dimaksud dengan Location dalam *Call Data Record (CDR)* adalah lokasi mesin Pelaku Usaha terdekat dan/atau terkuat yang melayani Konsumen.
4. Bahwa rumus pengurangan saldo yang digunakan adalah saldo *balanced* di nomor Konsumen akan dikurangi untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh Konsumen dan akan ada penambahan apabila ada pelanggan melakukan pengisian ulang dan transfer pulsa.
5. Bahwa Pelaku Usaha tidak melakukan pemblokiran nomor pelanggan khususnya untuk nomor prepaid. Secara profiling di jaringan Pelaku Usaha untuk nomor tersebut tidak ada masalah, selama fitur SLI sudah aktif dan Pelaku Usaha tidak melakukan block or barred servicenya. Konsumen tinggal load dan permission dari network partner dinomorinya saat berada di Luar Negeri, secara history pelanggan pernah SMSMO dan MTC pada saat diluar negeri, ini membuktikan tidak ada pemblokiran untuk nomor Konsumen.

6. Bahwa VAS adalah singkatan dari *Value Added Service*
- Biaya Rp 4.700 adalah VAS berupa sms keluar dari nomor Konsumen ke nomor lain dari negara Malaysia.  
Biaya Rp 3.500 adalah VAS berupa sms keluar dari nomor Konsumen ke nomor lain dari negara Singapore.
  - Biaya Rp 2.500 adalah VAS berupa pembelian paket Talk Mania.
  - Karena VAS bukan percakapan, maka durasi nya adalah NOL detik.
7. Bahwa Pulsa yang dibeli Konsumen pada tanggal 29 Juni 2012 di salah satu counter dengan nilai Rp.100.000,- (terbilang : seratus ribu rupiah) sudah masuk ke MSISDN Konsumen dan sudah ada penambahan pulsa pada tanggal 30-06-2012 08:16:12
8. Bahwa berdasarkan data transaksi roaming partner yang digunakan oleh Konsumen dengan charge sebagai berikut :
- Konsumen ada di telp dari MSISDN 628126614751 pada saat roaming di luar negeri : total duration 88 (delapan puluh delapan) detik - local time : 20120625093626 .
  - Tarif voice MTC Zone 2 adalah Rp.11.500,- (terbilang : sebelas ribu limaratus rupiah) (Time unit 60 (enam puluh) detik).
  - Tarif 88 (delapan puluh delapan) detik adalah Rp.11. 500 0,- (terbilang : sebelas ribu limaratus rupiah) dikali 2 (dua) jumlahnya adalah Rp 23.000,- (terbilang : duapuluh tiga ribu rupiah)
9. Bahwa Pelaku Usaha telah melakukan pemeriksaan ulang berdasarkan data/catatan rekaman yang ada di sistem Pelaku Usaha sehingga Pelaku Usaha telah memperoleh kepastian bahwa seluruh transaksi yang telah disampaikan kepada Konsumen dinyatakan benar dan valid, tidak terdapat kesalahan dalam pencatatan.

Maka berdasarkan segala apa yang telah Pelaku Usaha uraikan di atas, maka dengan ini Pelaku Usaha memohon kepada yang terhormat Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang selaku Mediator yang juga memeriksa perkara ini dalam ranah Mediasi, berkenan kiranya untuk memutuskan bahwa Pelaku Usaha tidak melakukan kesalahan.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Hormat kami.

  
Dirgantara Putra, S.H., M.Si.

  
**TELKOMSEL**

A. Malik Djamaludin, S.H.

  
Helmy Farouq, S.H., M.H.

**BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

**( B P S K )**

**KOTA PADANG**

**PUTUSAN**

**ARBITRASE**

*Nomor : 89/PTS/BPSK-PDG/ARBT/XI/2012*

Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang, yang memeriksa, mengadili, dan memutuskan perkara;

**Ir. DARMANSYAH**, bertempat tinggal di Jalan Prof. H. M. Yamin, SH No. 99 Padang, selanjutnya disebut *Penggugat*.

**MELAWAN**

**PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR (TELKOMSEL)** Cabang Padang yang dalam hal ini diwakili *Helmi Farouq*, beralamat di Jalan Khatib Sulaiman Kota Padang, selanjutnya disebut *Tergugat*.

Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang telah:

- Membaca Penetapan Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang, tanggal 11 Juli 2012, Nomor 59/BPSK-PDG/M/PM/II/2012, tentang Penunjukan Majelis dan Panitia Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang yang memeriksa dan mengadili perkara ini;
- Membaca berkas perkara Nomor 59/P3K/VII/2012, tanggal 12 Juli 2012, serta sura-surat sebagai bukti yang telah dilampirkan;
- Membaca Penetapan Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang, tanggal 18 Juli 2012, Nomor 59/Prb/BPSK-PDG/VII/2012, tentang Penunjukan Majelis Perubahan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang yang memeriksa dan mengadili perkara ini;
- Membaca berkas perkara yang bersangkutan;
- Membaca surat-surat bukti kedua belah pihak;
- Mendengar keterangan dari kedua belah pihak yang berperkara.

**TENTANG DUDUKNYA PERKARA**

Menimbang, bahwa Penggugat **Ir. Damansyah** telah mengajukan gugatan kepada **PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel)** Cabang Padang, yang didaftarkan melalui Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang, Nomor 59/P3K/VII/2012, tanggal 11 Juli 2012, pada pokoknya Penggugat sebagai konsumen menyatakan sebagai berikut:



1. Bahwa Penggugat menemukan adanya indikasi dugaan mesin pencatat yang tidak akurat, sehingga Penggugat kehilangan pulsa handphone-nya sejak tanggal 23 Juni 2012 s/d 30 Juni 2012;
2. Bahwa tanggal 02 Juli 2012 Penggugat telah melapor ke Telkomsel Padang, namun Penggugat hanya diberikan copy CDR, tanpa adanya penjelasan dari pihak Telkomsel adanya kehilangan pulsa atau tidak,
3. Bahwa dari perhitungan Penggugat sendiri, terdapat dugaan selisih pengurangan saldo pada tanggal 23.06.2012 pada jam 20:30:38;
4. Bahwa pada tanggal 29.06.2012, Penggugat menambah saldo pulsa senilai Rp. 100.000,- dengan kode MF 786, di toko MF Selular, sampai saat ini tidak jelas keberadaan nilai nominal pulsa tersebut ;
5. Bahwa karena telpon diblokir, Penggugat mematikan handset mulai tanggal 28.06.2012 (sejak diblokir) dan menghidupkan kembali setelah berada di perbatasan Indonesia – Singapura pada tanggal 30.06.2012.

Berdasarkan alasan-alasan sebagaimana Penggugat kemukakan tersebut di atas, Penggugat memohon kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang untuk dapat memanggil Tergugat, dan memeriksa gugatan Penggugat, serta mengeluarkan putusan dengan amar putusan sebagai berikut :

1. Perhitungkan, berapa pulsa saya yang hilang. Jika benar hilang saya minta agar dikembalikan dalam tempo sesingkat-singkatnya;
2. Jika benar pulsa saya hilang, saya akan menuntut ganti rugi yang akan saya tentukan dikemudian hari;
3. Apa yang dimaksud dengan location CDR? Jika yang dimaksud adalah penerima panggilan atau yang menerima panggilan, keberadaan location Bukittinggi dan Batam tersebut banyak yang salah;
4. Apa yang dimaksud dengan VAS, karena terdapat biaya yang berbeda Rp 4.700, Rp 2.500, sedangkan durationnya hanya NOL detik;
5. Sesuai Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999, Pasal 52 – Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pada poin d, yaitu melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.

Menimbang, bahwa Penggugat untuk menguatkan gugatannya telah melampirkan bukti-bukti sebagai berikut :

- P.1. Pengaduan secara resmi dari Konsumen ke PT. Telkomsel
- P.2. Formulir Layanan Pelanggan
- P.3. Copy CDR;
- P.4. Kwitansi pembelian pulsa;
- P.5. Foto blokir yang tercatat di SMS

Menimbang, bahwa pada pertemuan (konfirmasi gugatan) yang ditetapkan tanggal 6 Agustus 2012, para pihak hadir. Tergugat memberikan jawaban secara lisan tentang gugatan Penggugat yang ada pada berkas perkara/surat gugatan. Pertemuan (konfirmasi gugatan) dilanjutkan pada tanggal 28 Agustus 2012;

Menimbang, surat jawaban Penggugat atas surat permohonan baru yang berisikan pertanyaan-pertanyaan baru, dan Tergugat tidak bisa menjawab secara langsung pertanyaan tersebut karena memerlukan data-data yang akurat.

Menimbang, bahwa pada pertemuan (konfirmasi gugatan) tanggal 28 Agustus 2012, para pihak hadir dan Tergugat lagi-lagi memberikan jawaban secara lisan atas perubahan gugatan Penggugat. Namun Majelis meminta Tergugat untuk memberikan jawaban secara tertulis pada tanggal 4 September 2012 ;



Menimbang, bahwa pada pertemuan (konfirmasi gugatan) tanggal 4 September 2012, para pihak hadir dan memberikan jawaban secara tertulis ;

Menimbang, bahwa dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam perkara *aquo*, dimana Penggugat memohon agar kasus ini dapat diselesaikan secara Arbitrase, sedangkan Tergugat memilih cara penyelesaian Mediasi;

Menimbang, bahwa dengan adanya pilihan yang berbeda dalam penyelesaian perkara *aquo* dan atau untuk terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen, sesuai pasal 1 ayat 1 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan pasal 36 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, majelis berwenang untuk meneliti, memeriksa dan memutus perkara ini secara Arbitrase, walaupun tanpa kehadiran Tergugat;

Menimbang bahwa, dengan adanya eksepsi yang diajukan oleh Tergugat, maka pertimbangan hukumnya akan Majelis pertimbangkan dalam pokok perkara.

### TENTANG HUKUMNYA

Menimbang, maksud dan tujuan gugatan sebagaimana diuraikan di atas;

Menimbang bahwa, yang menjadi permasalahan dalam perkara ini adalah pengurangan nilai saldo yang tidak akurat dan valid;

Menimbang, Pasal 23 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat mengajukan gugatan pada pelaku usaha melalui BPSK atau ke badan peradilan.

Menimbang, Pasal 52 (e) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Salah satu kewenangan BPSK adalah menerima pengaduan. Baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

### DALAM POKOK PERKARA

Menimbang bahwa, Penggugat tidak menyampaikan nominal tuntutan penggantian kerugian materiil;

Menimbang, jawaban Tergugat secara tertulis Tanggal 10 dan 31 Agustus 2012 pada pokoknya menolak secara tegas dalil-dalil yang dikemukakan Penggugat, kecuali yang diakui oleh Tergugat. Alasan dalil-dalil tersebut, Tergugat telah melakukan pemeriksaan ulang berdasarkan data/catatan rekaman yang ada di sistem Tergugat. Dan sehingga itu Tergugat telah memperoleh kepastian, bahwa seluruh transaksi yang telah disampaikan dalam persidangan dinyatakan benar dan valid, tidak terdapat kesalahan dalam pencatatan;

Menimbang, Penggugat menduga bahwa location yang tertulis pada CDR tidak akurat, sehingga menyebabkan adanya indikasi terjadi error dalam pencatatan aktifitas pergerakan penambahan dan pengurangan saldo nilai nominal pulsa Penggugat;

Menimbang bahwa rumus pengurangan saldo yang digunakan oleh Tergugat adalah saldo balanced di nomor konsumen akan dikurangi untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh konsumen. Dan akan ada penambahan apabila ada pelanggan yang melakukan pengisian ulang dan transfer pulsa;



Menimbang dan memperhatikan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo Undang-undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/12/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen jo Surat Keputusan BPSK Kota Padang No. 01 Tanggal 2 Februari 2012 Tentang Perubahan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Padang.

### MEMUTUSKAN

1. Mengabulkan Gugatan Penggugat Sebagian
2. Menghukum/mewajibkan kepada Tergugat untuk mengembalikan pulsa Penggugat yang hilang sebesar Rp 136.570,00- (Seratus tiga puluh enam ribu lima ratus tujuh puluh rupiah)
3. Menolak Gugatan Penggugat Selebihnya.

Demikian diputuskan dalam rapat permusyawaratan Majelis BPSK Kota Padang pada hari *Jum'at* Tanggal *Tiga puluh* Bulan *November* Tahun *2012* oleh kami Drs. Syahrial, Apt sebagai Ketua Majelis, H. Erwin Bustamam, SE, M.Si dan Erison AW, SS masing-masing sebagai Anggota Majelis. Dan Putusan ini diucapkan pada hari *Kamis* tanggal *Enam* Bulan *Desember* Tahun *2012* oleh Ketua dan Anggota Majelis, dibantu oleh Hanifah Joni Sebagai Panitera yang dihadiri oleh Penggugat dan Tergugat.

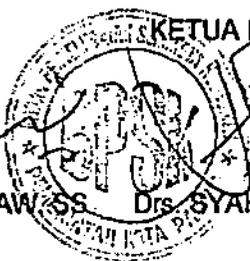
MAJELIS ANGGOTA



H. ERWIN BUSTAMAM, SE, M.Si



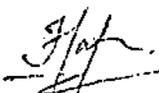
ERISON AW, SS



KETUA MAJELIS

Drs. SYAHRIAL, Apt

PANITERA



HANIFAH JONI, ST

Salinan ini diberikan kepada Penggugat Ir. Darmansyah pada Tanggal 10/12 - 2012

Salinan ini sesuai dengan aslinya

