

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN INDIHOME TERHADAP
KEBIJAKAN SEPIHAK OLEH PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA**

SKRIPSI



Oleh:

ARI CANDRA SETIAJI

No.Mahasiswa: 12410219

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2017

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN INDIHOME TERHADAP
KEBIJAKAN SEPIHAK OLEH PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta

Oleh:

ARI CANDRA SETIAJI

No.Mahasiswa: 12410219

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN INDIHOME TERHADAP
KEBIJAKAN SEPIHAK OLEH PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk

Diajukan ke Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir/ Pendaran

Pada Tanggal 14 Juni 2017



Yogyakarta, 14 2017

Dosen Pembimbing

Ery Arifudin, SH., MH.

NIP : 904100104

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN INDIHOME TERHADAP
KEBIJAKAN SEPIHAK OLEH PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
Pada Tanggal 10 Agustus 2017 dan Dinyatakan **LULUS**
Yogyakarta, 10 Agustus 2017

Tim Penguji

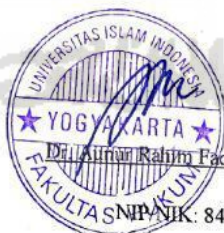
1. Ketua : H. Nurjihad, S.H., M.H.
2. Anggota : Ery Arifudin, S.H., M.H.
3. Anggota : H. Sujitno, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan



Mengetahui:

Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,



Dr. Aunur Rahim Faqih, S.H., M.Hum

NIP/NIK: 844100101

SURAT PERNYATAAN

**ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH BERUPA TUGAS AKHIR
MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

Bismillahirrahman nirrohim

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Ari Candra Setiaji

No. Mahasiswa: 12410219

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN INDIHOME TERHADAP
KEBIJAKAN SEPIHAK OLEH PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA**

Karya ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunan tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika dan norma-norma penulisan sebuah karya ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan karya ilmiah ini benar-benar Asli (orisinal), bebas dari unsur-unsur "*penjiplakan karya ilmiah (plagiat)*";
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya tulis ilmiah ini.

Selanjutnya berkaitan dengan hal diatas (terutama pernyataan butir no. 1 dan no.2), saya sanggup menerima sanksi baik administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersifat kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan terhadap pembelaan kewajiban saya, didepan "Majelis" atau "Tim" Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh Pimpinan Fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir terjadi pada karya ilmiah saya ini oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Dibuat di Yogyakarta,
Pada tanggal 12 Juni 2017
Yang membuat pernyataan



Ari Candra Setiaji

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Ari Candra Setiaji
2. Tempat Lahir : Jayapura, Papua
3. Tanggal Lahir : 13 Juli 1994
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Golongan Darah : O
6. Alamat : Jl. Taman Siswa, Nyutran MG 2/1587 A
Kel Wirogunan Kec Mergangsan, RT 60 RW 19
Yogyakarta
7. Identitas Orang / Wali
 - a. Nama Ayah : Setiawan Nugroho
Pekerjaan Ayah : Pegawai BUMN
 - b. Nama Ibu : Diah Umiyatiningrum
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
8. Alamat Orang Tua : Jl. Taman Siswa, Nyutran MG 2/1587 A
Kel Wirogunan Kec Mergangsan, RT 60 RW 19
Yogyakarta
9. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SD Al-Ikhsan Yapis Kotaraja Jayapura Papua
 - b. SMP : SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta
 - c. SMA : SMA Gajah Mada Yogyakarta
10. Organisasi : TAMSIS 158
11. Hobi : Apa saja yang menyenangkan

Yogyakarta, 12 Juni 2017

Yang Bersangkutan

Ari Candra Setiaji

NIM: 12410219

HALAMAN MOTTO

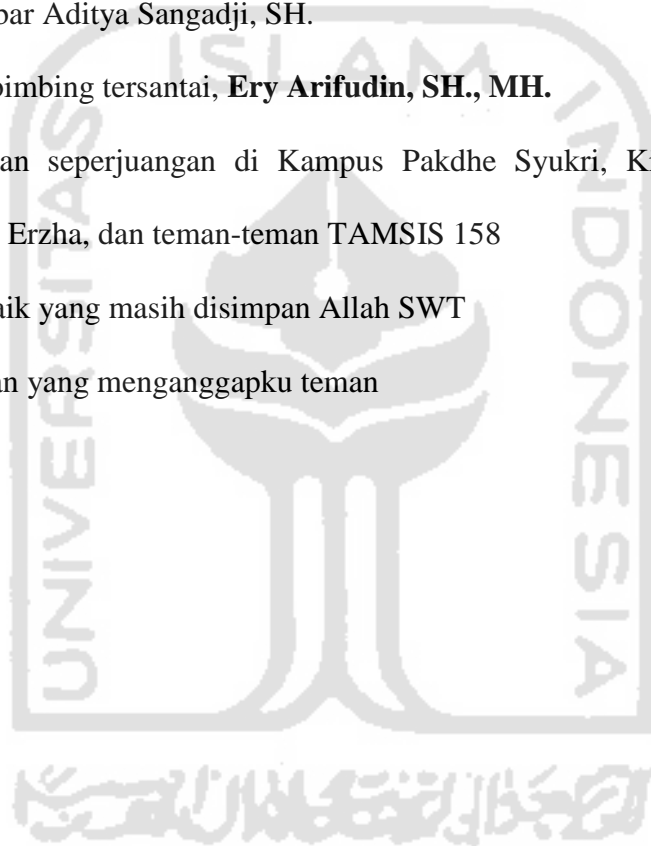
Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang di sertai dengan doa, karena sesungguhnya nasib seseorang manusia tidak akan berubah dengan sendirinya tanpa usaha.....



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan untuk :

- ❖ Bapak dan Ibu *ter-friendly*, Setiawan Nugroho dan Diah Umiyatiningrum
- ❖ Kakak tersabar Aditya Sangadji, SH.
- ❖ Dosen Pembimbing tersantai, **Ery Arifudin, SH., MH.**
- ❖ Teman-Teman seperjuangan di Kampus Pakdhe Syukri, Kipli Item, Dhika Dipo, Erzha, dan teman-teman TAMSIS 158
- ❖ Partner terbaik yang masih disimpan Allah SWT
- ❖ Teman-teman yang menganggapku teman



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Perlindungan Hukum Konsumen Indihome Terhadap Kebijakan Sepihak Oleh PT. Telekomunikasi Indonesia*” guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kerabat dan para pengikutnya dan Insya Allah sampai kepada kita semua sebagai umat akhir zaman.

Cobaan demi cobaan baik suka maupun duka penulis rasakan dalam penulisan skripsi ini, dan Alhamdulillah pada akhirnya penulis berhasil menyelesaikannya berkat bantuan dan dorongan oleh orang-orang disekitar penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Setiawan Nugroho dan Ibu Diah Umiyatiningrum, yang menjadi orang tua ter-*friendly* yang kadang pasang kadang surut dalam memenuhi baik kebutuhan dan keinginanku sebagai anak yang hidup di masa ini.
2. Kakak yang belum berkeluarga untuk kakak Aditya Sangadji semoga selalu diberikan kesabaran dalam menunggu hadirnya titipan Allah SWT yang paling bernilai di dunia ini .

3. Bapak Dr. Aunur Rohim Faqih, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Ery Arifudin, SH., MH., selaku Pembimbing skripsi saya, yang senantiasa sabar menghadapi penulis dan membimbing penulis sampai menyelesaikan skripsi ini, penulis mohon maaf apabila selama ini menyusahkan.
5. Teman-Teman terbaik, Pakdhe Syukri, Kipli Item, Sony Pace, Hasting, Wisnu, Kriwil Badeg, Dedek, Fandik, Fredy, Ucup, Firmansyah Panu, Blombong beserta teman-teman 2012 mantan mantan gali saat SMA di Jogja yang sudah di DO dari FH UII dan teman-teman baru yang serasa teman lama (Tamsis158) Erzha, Dika Dipo (Pembimbing skripsi informal), Mamek, Bobby, Bisul, Cimeng, Didit, Pah Mail, Kobes Wulu, tanpa kalian hidup penulis terasa hampa di kampus.
6. Teman-teman Guyub, Rizky Pujon, Andhita, Bayu Yos, Cahyo Kopong, Cacing Wudwud, Fauza Ucup, Lukman Ceper, Mei Menun, Sancaya Celeng, Shogy, Wildan Bonjes, Yudha Bismillah, terimakasih telah memberikan support yang berarti bagi penulis.
7. Mantan terindah yang susah di lupakan.
8. Para karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang sudah mau direpotkan oleh penulis.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak sempat disebutkan satu persatu oleh penulis, bukan berarti

penulis melupakan jasa dan dukungan, akan tetapi karena keterbatasan yang dimiliki penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi lebih baik dan sempurnanya skripsi ini dan tulisan-tulisan berikutnya.

Akhirnya penulis berharap, skripsi yang sederhana ini dapat menjadi berguna bagi pembacanya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 12 Juni 2017

Penulis

Ari Candra Setiaji

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN ORISINALITAS	iv
CURRICULUM VITAE	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Tinjauan Pustaka	9
E. Metode Penelitian	20
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	23
A. Pengertian Konsumen	23
B. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	26
C. Hak dan Kewajiban dalam Hukum Perlindungan Konsumen	28

D. Perilaku Konsumen	45
E. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen	49
F. Penyelesaian Sengketa.....	63
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
A. Gambaran Umum IndiHome	70
B. Perlindungan Hukum Konsumen IndiHome Terhadap Kebijakan Secara Sepihak yang Dilakukan Oleh PT. Telkom yang Merugikan Pihak Konsumen	72
C. Pertanggungjawaban IndiHome Dikaitkan dengan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen....	83
BAB IV PENUTUP	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	99

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN INDIHOME TERHADAP KEBIJAKAN SEPIHAK OLEH PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA**. Adanya penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya kerugian terhadap konsumen dikarenakan kurang adanya informasi yang diberikan dari pihak indihome terhadap konsumennya sehingga praktek yang di berikan indihome terhadap konsumen terkadang tidak sesuai dengan apa yang di berikan terhadap konsumen seperti contohnya berlangganan dengan harga yang sama mendapatkan tiga fasilitas yaitu: tv kabel, internet, dan telfon intrlokal gratis, akan tetapi praktek yang di berikan pada bulan februari 2016 salah satu chanel tv kabel ada yang hilang dengan alasan pihak Telkom dan chanel tv tersebut sudah tidak bekerja sama, akan tetapi pada bulan maret chanel tersebut sudah kemabali ada dalam paketak indihome tetapi apabila konsumen ingin menikmati program chanel tersebut harus menambah biaya untuk mendapatkan chanel tersebut. Dengan ini penulis membuat skripsi tersebut dikarenakan kurangnya informasi terkait praktek yang di berikan indihome terhadap konsumen sehingga kurang adanya penegakan hukum terhadap konsumen yang menyebabkan kerugian bagi konsumen dikarenakan kurangnya informasi yang diberikan indihome terhadap konsumennya.

Kata Kunci: Indihome, Konsumen, Perlindungan Konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan dan kelancaran teknologi dalam sarana telekomunikasi merupakan salah satu unsur yang berperan penting dan menjadi faktor dalam menunjang pelaksanaan ekonomi pembangunan di Indonesia, karena tidak bisa dipungkiri bahwa perkembangan zaman akan terus menuntut kita untuk tidak tertinggal dimana apabila kita tertinggal secara teknologi maka kita sebagai individu ataupun kelompok akan tertinggal dengan yang individu atau kelompok lain yang dapat menyesuaikan diri. Salah satu bentuk kemajuan dan kelancaran sarana telekomunikasi dapat berupa penyebaran kebutuhan telekomunikasi hingga pelosok negeri. Telekomunikasi itu sendiri dapat berupa komunikasi satu arah (*Simplex*), Komunikasi Dua Arah (*Duplex*), Komunikasi Semi Dua Arah (*Half Duplex*).

Dalam komunikasi satu arah (*Simplex*) pengirim dan penerima informasi tidak dapat menjalin komunikasi yang berkesinambungan melalui media yang sama, contohnya yaitu Pager, Televisi, dan Radio. Dalam komunikasi dua arah (*Duplex*) pengirim dan penerima informasi dapat menjalin komunikasi yang berkesinambungan melalui media yang sama, contohnya yaitu Telepon dan *Voice over Internet Protocol (VOIP)*. *VOIP* adalah teknologi yang mampu mengirimkan data suara, video dan data yang berbentuk paket secara realtime dengan jaringan yang menggunakan Internet

Protocol. Sedangkan dalam komunikasi semi dua arah (*Half Duplex*) pengirim dan penerima informasi berkomunikasi secara bergantian namun tetap berkesinambungan, contohnya *Handy Talkie*, *FAX*, dan *Chat Room*. Dari berbagai macam bentuk komunikasi tersebut, salah satu bentuk komunikasi yang digandrungi masyarakat saat ini adalah komunikasi satu arah dalam bentuk televisi.

Pada prakteknya saat ini, dengan minimnya pilihan tayangan televisi yang berkualitas yang diberikan oleh siaran televisi (TV) lokal, membuat banyak orang akhirnya memilih untuk menggunakan layanan TV berlangganan. TV berlangganan di Indonesia baru dimulai pada era 90-an. Dengan berkembangnya tayangan televisi berlangganan, sampai dengan tahun 2007, di Indonesia tercatat hanya lima pemain atau grup atau perusahaan di industri televisi berlangganan yang sudah beroperasi. Namun, kini jumlah dari perusahaan terkait Industri Televisi berlangganan telah bertambah. Jumlah perusahaan yang telah mengantongi Izin Penyelenggaraan Penyiaran (IPP) jasa televisi berbayar sudah berkembang dua kali lipat dari tahun-tahun sebelumnya.

Pada Tahun 2015, salah satu perusahaan yang merambah industri TV berlangganan di Indonesia adalah PT Telekomunikasi Indonesia. PT Telekomunikasi Indonesia (selanjutnya disebut PT Telkom) merupakan perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT Telkom yang merupakan badan usaha milik negara ini, sebelum berbentuk badan hukum sebagai Perseroan Terbatas telah

mengalami beberapa perubahan status badan hukum, diantaranya Perusahaan Negara dan Perusahaan Umum (Selanjutnya disebut Perum).

Dalam alur bisnisnya, PT Telkom merupakan industri telekomunikasi yang tidak hanya memiliki produk layanan di bidang telekomunikasi tetapi juga memiliki produk layanan di bidang media & edutainment serta teknologi informasi. Sebagai perusahaan yang menyediakan pelayanan untuk masyarakat di Indonesia, PT Telkom terus melakukan inovasi produk dan layanan-layanan lain di luar telekomunikasi. Salah satu bentuk inovasi PT Telkom adalah dengan meluncurkan salah satu program dari proyek utamanya yaitu Indonesia Digital Home (selanjutnya disebut IndiHome) pada tahun 2015.

IndiHome merupakan salah satu produk layanan dari PT Telkom berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (voice), internet (*Internet on Fiber atau High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (*USee TV Cable, IP TV*). Dengan inovasi dan penawaran sebagaimana yang ditawarkan oleh PT Telkom, melalui layanan IndiHome inilah masyarakat sebagai konsumen dapat menikmati tiga layanan dalam satu paket (3-in-1) yaitu berupa internet, pelanggan juga mendapatkan tayangan TV berbayar dan saluran telepon. Paket IndiHome juga dilengkapi dengan konten seperti layanan portal musik digital dan Home Automation. Dengan diluncurkannya layanan IndiHome, diharapkan masyarakat yang berlangganan Speedy yang merupakan salah satu produk layanan PT Telkom dalam bentuk layanan internet, satu persatu dapat beralih menggunakan IndiHome karena layanan dagang Speedy akan segera diberhentikan.

Bagi masyarakat yang ingin memanfaatkan jasa telekomunikasi, khususnya internet dengan provider IndiHome yang diselenggarakan oleh PT. Telkom, terlebih dahulu harus mengadakan perjanjian dengan PT. Telkom. Perjanjian berlangganan internet Indihome pada PT. Telkom dapat dikonstruksikan sebagai perjanjian untuk melakukan jasa. Perjanjian antara pihak konsumen dengan Indihome ini sering disebut sebagai perjanjian baku. Praktik perjanjian baku sering dibuat dalam kondisi yang tidak berimbang. Produsen (Pelaku Usaha) memanipulasi perjanjian yang dibuat dalam ketentuan klausula baku. Biasanya perjanjian tersebut lebih menguntungkan salah satu pihak yaitu pelaku usaha.¹ Konsumen memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Hal ini disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, yang mengakibatkan hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting untuk menghindari hal-hal tersebut.

Pada tanggal 8 November 2014², seorang pelanggan menerima penawaran dari marketing Telkom untuk upgrade ke top 20 Indihome 3 Mbps, dimana promo itu berlaku untuk selamanya. Tanggal 19 November 2014, paket promo sudah aktif dan dipastikan setelah menghubungi call centre 147. Tanggal 29 November 2014, secara sepihak paket tersebut dirubah ke paket 1 Mbps reguler dengan harga yang lebih mahal oleh pihak Telkom. Ini pun diketahui 10 hari kemudian melalui 147 yang dihubungi setelah kecepatannya

¹ Abdul Hakim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010, hlm.53.

² Pengalaman Pribadi Penulis Skripsi.

melambat dan data rate di modem berubah. Pelanggan sudah melaporkan hal ini ke 147 yang hanya dijanjikan akan disampaikan keluhan, tetapi tidak ada kabar lebih lanjut, sedangkan Plasa Telkom berkata tidak memiliki wewenang untuk merubah paket kembali.³

Selain hal tersebut ada beberapa kasus pemutusan sepihak oleh PT. Telkom. Telkom dengan keunggulannya sebagai satu-satunya operator perangkat telepon kabel tetap yang biasa dipakai di rumah maupun di kantor itu, telah memanfaatkan keunggulannya itu dengan sengaja menyatukan semua produknya itu ke dalam satu paket produk yang dinamakan IndiHome itu, kemudian membuat peraturan “menyandera”. Khusus bagi mereka yang telah berlangganan IndiHome, maka mereka tidak bisa lagi berhenti berlangganan hanya untuk satu produk. Sebagai contoh seandainya ingin berhenti berlangganan internet Telkom (yang dulu disebut Speedy), maka berarti pula semua produk Telkom yang terintegrasi di dalamnya (USeeTV, dan telepon rumah/kantor) akan dicabut Telkom, sedangkan telepon rumah/kantor itu masih dibutuhkan karena pihak konsumen hanya ingin mencabut layanan internet akses nya saja.

Hal ini terungkap saat seorang pelanggan IndiHome yang bernama Ridwan Fariz yang ingin berhenti berlangganan produk Telkom itu, mengeluh di akun FaceBook-nya, pada 1 Februari kemarin: "Berhenti langganan Telkom Indonesia Indihome = Berhenti internet, berhenti tv, dan.. Cabut line telepon, dan nomor telepon 20 tahun lebih hangus gitu aja.." Kepada KompasTekno

³ <http://news.detik.com/suara-pembaca/2779590/paket-promo-indihome-dibatalkan-sepihak-oleh-telkom>

yang menghubunginya, Fariz menjelaskan ia telah menghubungi Telkom di nomor 147 dan customer service mengatakan kalau pelanggan ingin berhenti berlangganan Indihome, semua layanan Telkom akan dicabut, berikut pengambilan barang yang dipinjamkan.⁴

Keluhan dari konsumen terhadap Telkom ini muncul akibat paket Triple Play yang ditawarkan Telkom. Triple Play adalah paket yang memberikan koneksi internet, TV kabel, dan sambungan telepon menjadi satu. Telkom telah memigrasikan jaringan teleponnya dari kabel telepon pada umumnya ke jaringan kabel fiber optic sepanjang 2015 lalu. Kabel fiber itu juga yang dipakai untuk menyalurkan layanan internet dan TV kabel. Wajar, jika pelanggan IndiHome yang ingin berhenti berlangganan layanan internet Telkom saja, merasa tertipu, dijebak, atau disandera Telkom dengan ketentuannya itu. Karena mereka masih membutuhkan telepon rumah/kantornya, tetapi itu akan dicabut Telkom juga jika mereka berhenti layanan internet Telkom.

Pada “Frequently Asked Questions” di situs Indihome, tepatnya di nomor 33, Telkom mencantumkan ketentuan tersebut, yaitu jika pelanggan berhenti berlangganan, maka otomatis layanan akan berhenti, termasuk layanan Triple Play seperti internet, interactive TV dan telepon, dan “Seluruh perangkat Telkom yang terdapat di pelanggan akan diambil kembali oleh pihak Telkom”.

⁴http://www.kompasiana.com/danielht/beginilah-cara-telkom-menysandera-pelanggannya_56b09adb149773941663655b

Selain hal tersebut, IndiHome juga menguarangi jatah quota bagi pelanggan perorangan, yang dahulu dijatah bebas quota atau unlimitedakan tetapi sekarang hanya diberi jatah 300 megabite/bulan dan ditutupnya saluran NetFlix tanpa memberitahukan terlebih dahulu kepada pelanggan. Hal ini jelas bertentangan dengan Di dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana didalamnya tertera tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Dalam hal ini perlu ditegaskan bahwa hak konsumen merupakan kewajiban dari pelaku usaha dan sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak pelaku usaha.

Berdasarkan hasil pra-riset di PT. Telkom Kandatel Yogyakarta, hal tersebut dibenarkan dengan alasan bahwa pengurangan quota bagi pelanggan perorangan tidak akan berpengaruh karena jatah 300 megabite/bulan dirasakan sudah cukup. Dahulu semasa masih unlimited banyak palanggan perorangan yang berbuat curang, yaitu dengan berlangganan perorangan akan tetapi digunakan untuk warnet. Hal ini akan mengganggu kecepatan akses pihak lain yang berlangganan. Sedangkan penutupan saluran NetFlix berkaitan dengan kontrak. Lagipula hal tersebut merupakan keputusan dari IndiHome yang berpusat di Bandung, bukan keputusan IndiHome kantor cabang di Yogyakarta.⁵Dikaitkan dengan contoh kasus yang telah diuraikan di atas, maka pengguna jasa Telkom IndiHome yang dimaksud kurang mendapatkan

⁵Pra-riset hasil wawancara dengan Ardhi Priyambodo, Marketing IndiHome area Kota Yogyakarta.

perlindungan hukum terhadap konsumen sesuai dengan ketentuan yang ada dalam undang-undang, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang, **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN INDIHOME TERHADAP KEBIJAKAN SEPIHAK OLEH PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA.”**

B. Rumusan Masalah

Atas dasar latar belakang tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan Hukum Konsumen Indihome terhadap kebijakan sepihak yang dilakukan oleh PT Telekomunikasi Indonesia yang menimbulkan kerugian konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen?
2. Apakah PT Telkom dapat mempertanggungjawabkan tindakannya secara hukum atas pelanggaran terhadap hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah tindakan PT Telkom merupakan perbuatan yang melanggar hak konsumen IndiHome sebagaimana

diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Untuk mengetahui apakah PT Telkom dapat mempertanggungjawabkan secara hukum sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atas tindakannya tersebut kepada konsumen IndiHome.

D. Tinjauan Pustaka

1. Perjanjian Pada Umumnya

Istilah perjanjian, sebagai terjemahan dari *agreement* dalam bahasa Inggris, atau *overeenkomst* dalam bahasa Belanda.⁶ Di samping itu, ada juga istilah yang sepadan atau isitilah yang setara dengan istilah perjanjian, yaitu istilah transaksi yang merupakan terjemahan dari istilah Inggris *transaction*. Namun demikian, istilah perjanjian adalah yang paling modern, paling luas dan paling lazim digunakan, termasuk pemakaiannya dalam dunia bisnis.

Perjanjian adalah suatu kesepakatan (*promissory agreement*) di antara 2 (dua) atau lebih pihak yang dapat menimbulkan, memodifikasi, atau menghilangkan hubungan hukum. Ada juga yang memberikan pengertian sebagai suatu serangkaian perjanjian di mana hukum memberikan ganti rugi terhadap wanprestasi dari kontrak tersebut, dan

⁶ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005, hlm. 9.

oleh hukum, pelaksanaan dari kontrak tersebut dianggap merupakan suatu tugas yang harus dilaksanakan.

Pasal 1313 K.U.H. Perdata memberikan definisi perjanjian adalah:

“Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Dalam suatu perjanjian, selain wanprestasi ada juga sebuah perbuatan yang merugikan salah satu pihak yang biasa disebut dengan Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Perbuatan melawan hukum merupakan akibat dari suatu perbuatan yang bertentangan dengan hukum diatur juga oleh hukum, walaupun akibat itu memang tidak dikehendaki oleh yang melakukan perbuatan tersebut. Siapa yang melakukan perbuatan yang bertentangan dengan hukum harus mengganti kerugian yang diderita oleh yang dirugikan karena perbuatan tersebut. Hal ini diatur dalam pasal 1365 KUH Perdata, yang berbunyi:

“Tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Sesuai dengan pasal 1365 KUH Perdata, maka suatu perbuatan dapat disebut Perbuatan Melawan Hukum (PMH) mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya suatu perbuatan
2. Perbuatan tersebut melawan hukum
3. Adanya kesalahan dari pihak pelaku
4. Adanya kerugian pada korban
5. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian

Menurut Subekti, perjanjian merupakan terjemahan dari kata *overeenkomst*.⁷ Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, menerjemahkan istilah *overeenkomst* dengan pengertian persetujuan.⁸ Menurut Setiawan, *overeenkomst* berasal dari kata *overeenkomen* yang berarti setuju ataupun sepakat, karena itulah dipergunakannya istilah persetujuan untuk menerjemahkan istilah *overeenkomst*.⁹

Berdasarkan rumusan perjanjian yang telah dikemukakan tersebut, maka pengertian perjanjian itu mempunyai unsur-unsur yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Cakap hukum

Para pihak yang disebutkan itu adalah subyek pada perjanjian yang dapat berupa manusia pribadi atau badan hukum. Untuk dapat membuat perjanjian tersebut harus mampu atau berwenang melakukan perbuatan hukum seperti yang telah ditetapkan dalam undang-undang.

⁷Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa Jakarta, 1985, hlm. 1.

⁸ Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, *Hukum Perutangan*, Sumur Bandung, Bandung, 1989, hlm. 1.

⁹Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian*, Bina Cipta, Jakarta, 1987, hlm. 2.

b. Adakesepakatan diantara para pihak

Kesepakatan yang dimaksud adalah yang bersifat tetap, artinya tidak termasuk tindakan-tindakan pendahuluan untuk mencapai adanya persetujuan atau kesepakatan. Persetujuan ini dapat diketahui dari penerimaan tanpa syarat atas suatu tawaran yang berarti apa yang ditawarkan pihak yang satu diterima oleh pihak lainnya.

c. Kausa yang halal

Tujuan para pihak mengadakan perjanjian adalah agar memenuhi kebutuhan pihak-pihak, oleh karena itu di dalamnya harus ada tujuan yang akan dicapai. Tujuan tersebut tidak boleh bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan dan tidak dilarang oleh undang-undang.

d. Ada objek/prestasi dari perjanjian

Dalam suatu perjanjian, para pihak disamping memperoleh hak dibebani pula dengan kewajiban-kewajiban yang berupa suatu prestasi. Prestasi merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak sesuai persyaratan atau syarat-syarat perjanjian, misalnya penjual berkewajiban menyerahkan barang yang telah dijualnya.

Tidak ada kesatuan pendapat mengenai pengertian perjanjian, namun apabila diperhatikan dengan sesama, maka pada dasarnya perjanjian merupakan suatu hubungan hukum berdasarkan kesepakatan

antara dua pihak atau lebih yang saling mengikatkan dirinya untuk menimbulkan suatu akibat hukum tertentu. “Kedua belah pihak atau lebih tersebut terikat karena kesepakatan yang mereka lakukan untuk melaksanakan tujuan yang termaksud dalam perjanjian yang mereka buat”.¹⁰

2. Standar Kontrak (Perjanjian Standar, Perjanjian Baku)

Aspek kedua dari perlindungan konsumen adalah persoalan tentang pemakaian standar kontrak dalam hubungan antara produsen dan konsumen. Dalam praktik sering ditemukan cara bahwa untuk mengikat suatu perjanjian tertentu, salah satu pihak telah mempersiapkan sebuah konsep (draft) perjanjian yang akan berlaku bagi para pihak. Konsep itu disusun sedemikian rupa sehingga pada waktu penandatanganan perjanjian, para pihak hanya tinggal mengisi beberapa hal yang sifatnya subjektif, seperti identitas dan tanggal serta waktu pembuatan perjanjian yang sengaja dikosongkan sebelumnya. Sedangkan ketentuan-ketentuan mengenai perjanjian (*term of conditions*) sudah tertulis (tercetak) lengkap, yang pada dasarnya tidak dapat diubah lagi. Konsep perjanjian seperti inilah yang disebut dengan standar kontrak (perjanjian standar, perjanjian baku). Istilah ini menunjuk pada syarat-syarat perjanjian yang sudah dibakukan sebelumnya.

Mengapa timbul praktik standar kontrak, kiranya tidak ada alasan hukum (argumen yuridis) yang kuat untuk mendukungnya. Diperkirakan

¹⁰*Ibid*, hlm. 96.

timbulnya praktek perjanjian baku semata-mata untuk menghemat waktu dan uang (alasan ekonomis) saja sehingga menghindari negosiasi yang berlarut-larut. Disadari bahwa untuk mencapai suatu kesepakatan tentang isi perjanjian, dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk bernegosiasi. Negosiasi yang berlarut-larut perlu dihindari supaya tidak memakan waktu yang terlalu lama dan biaya yang makin banyak. Salah satu pihak, biasanya pihak prinsipal yang berbentuk korporasi, memiliki konsultan (hukum) yang bertugas untuk menyusun syarat-syarat perjanjian (terms of conditions) tersebut.¹¹

Di dalam kontrak yang sudah dibakukan itu, konsultan yang bersangkutan berusaha sedemikian rupa mengamankan dan melindungi kepentingan kliennya dari kemungkinan kerugian yang timbul jika perjanjian akhirnya tidak berjalan dengan semestinya. Dengan demikian, isi perjanjian seperti ini umumnya cenderung menguntungkan pihak perusahaan prinsipal. Karena itu pulalah, masalah standar kontrak ini berkaitan erat dengan perlindungan konsumen dan menjadi salah satu ruang lingkup pembahasan perlindungan konsumen, yaitu melindungi konsumen dari kemungkinan diterapkannya syarat-syarat yang merugikan/tidak adil di dalam perjanjian.

Dilihat dari segi kewenangan menetapkan syarat-syarat perjanjian, standar kontrak dapat dibedakan dalam dua jenis, yaitu standar kontrak publik dan standar kontrak privat. Standar kontrak publik adalah jenis

¹¹ Janus Sidabalok, *Pengantar Hukum Ekonomi*, Bina Media, Medan, 2000, hlm. 99.

standar kontrak yang ditetapkan oleh pemerintah, misalnya perjanjian (akta) jual beli tanah dan pembebanan hak atas tanah, yang dibuat oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Di sini terkandung maksud pemerintah untuk memberi keseragaman dalam perjanjiannya di samping berupaya untuk melindungi pihak-pihak dari kemungkinan timbulnya tindakan yang merugikan dari pihak lain. Jenis lainnya adalah standar kontrak yang dibuat oleh badan/korporasi itu sendiri, misalnya perjanjian kredit bank, perjanjian sewa-menyewa, dan sebagainya.¹²

Praktik penggunaan standar kontrak ini kemudian menimbulkan masalah hukum, bukan saja mengenai keadilan yang dicerminkan pada hak dan kewajiban para pihak, melainkan juga lebih mendasar lagi, yaitu mengenai keabsahan perjanjian itu sendiri. Ada yang berpendapat bahwa standar kontrak ini merupakan perjanjian paksa, bahkan menurut Sluiter standar kontrak ini bukanlah perjanjian sebab di sini pengusaha berkedudukan sebagai pembuat undang-undang swasta yang fungsinya menekan konsumen untuk mau tidak mau, suka tidak suka harus menerima persyaratan yang dibuat oleh si pelaku usaha.¹³

Dari segi isinya terdapat ketidakseimbangan hak dan kewajiban para pihak sebagaimana yang diatur di dalam perjanjian standar itu. Artinya, pihak pengusaha (prinsipal) cenderung melindungi kepentingannya sedemikian rupa dengan menetapkan sejumlah hak sekaligus membatasi hak-hak pihak lawan. Sebaliknya, pengusaha

¹²*Ibid*, hlm. 101.

¹³Ronny Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 27.

meminimalkan kewajiban-nya sendiri dan mengatur sebanyak mungkin kewajiban pihak lawan. Berbagai klausula ekseonerasi dicantumkan di dalamnya sebagai penyimpangan terhadap ketentuan undang-undang perdata. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa klausula-klausula standar kontrak cenderung menguntungkan pengusaha (prinsipal) sekaligus memberatkan pihak lawan.

Misalkan perjanjian standar yang berlaku di kalangan perbankan. Apabila diamati klausula-klausula perjanjiannya, akan ditemukan banyak yang mengatur hak dan kewenangan pihak bank dan sebaliknya mengatur banyak kewajiban pihak nasabah. Di antaranya ada klausula yang berisikan kewenangan mutlak (tak terbantah) bank, yaitu bahwa bank dapat mengubah tingkat suku bunga sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Dengan demikian, konsumen, jasa perbankan, baik dalam kedudukannya sebagai deposan maupun debitur, perlu dilindungi haknya dari kemungkinan tindakan-tindakan pihak perbankan yang dapat merugikan mereka.

Sehubungan dengan perlindungan konsumen, ternyata Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi perhatian tersendiri terhadap standar kontrak ini yang diatur di dalam Bab V tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku.

3. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen

dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru, khususnya di Indonesia, sedangkan di negara maju hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.¹⁴

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan: Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu.

Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu, dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga, persoalan tentang bagaimana

¹⁴Adijaya Yusuf dan John W. Haed, *Hukum Ekonomi*, ELIPS, Jakarta, 1998, hlm. 9.

konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi produk yang tidak sesuai.

Kedua, perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purna jual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.¹⁵

Aspek yang pertama, mencakup persoalan barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan, dimasukkan dalam cakupan tanggung jawab produk, yaitu tanggung jawab yang dibebankan kepada produsen karena barang yang diserahkan kepada konsumen itu mengandung cacat di dalamnya, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, misalnya karena keracunan makanan, barang tidak dapat dipakai untuk tujuan yang diinginkan karena kualitasnya rendah, barang tidak dapat bertahan lama karena cepat rusak, dan sebagainya. Dengan demikian, tanggung jawab produk erat kaitannya dengan persoalan ganti kerugian.

Sedangkan yang kedua, mencakup cara konsumen memperoleh barang dan atau jasa, yang dikelompokkan dalam cakupan standar kontrak yang mempersoalkan syarat-syarat perjanjian yang diberlakukan oleh produsen kepada konsumen pada waktu konsumen hendak mendapatkan barang atau jasa kebutuhannya. Umumnya produsen membuat atau menetapkan syarat-syarat perjanjian secara sepihak .tanpa memperhatikan

¹⁵ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 10.

dengan sungguh-sungguh kepentingan konsumen, sehingga bagi konsumen tidak ada kemungkinan untuk mengubah syarat-syarat itu guna mempertahankan kepentingannya. Seluruh syarat yang terdapat pada perjanjian, sepenuhnya atas kehendak pihak produsen barang atau jasa. Bagi konsumen hanya ada pilihan: mau atau tidak mau sama sekali. Vera Bolger menamakannya sebagai take it or leave it contract. Artinya, kalau calon konsumen setuju, perjanjian boleh dibuat; kalau tidak setuju, silakan pergi.¹⁶

Biasanya syarat-syarat perjanjian itu telah tertuang dalam formulir yang sudah disiapkan terlebih dahulu yang dicetak sedemikian rupa, sehingga kadang-kadang tidak terbaca dan sulit dimengerti. Aspek pertama dari perlindungan konsumen adalah persoalan tentang tanggung jawab produsen atas kerugian sebagai akibat yang ditimbulkan oleh produknya. Dengan singkat persoalan ini lazim disebut dengan tanggung jawab produk. Oleh sementara penulis asing, perlindungan konsumen pada aspek pertama disebut dengan product liability, dalam bahasa Indonesia istilah product liability itu diterjemahkan menjadi tanggung jawab produk. Agnes M. Toar mendefinisikan tanggung jawab produk sebagai berikut: Tanggung jawab produk ialah tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya ke dalam peredaran, yang

¹⁶ Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Segi Standart Kontrak (Baku)*, makalah pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, BPHN, Bina Cipta, Jakarta, 1980, hlm. 59-60.

menimbulkan/menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.¹⁷

Berdasarkan definisi tersebut tampak bahwa tanggung jawab produk mempersoalkan tanggung jawab produsen atas timbulnya kerugian pada pihak konsumen sebagai akibat dari produknya. Hanya saja Prosser dan Wade lebih tegas mengatakan bahwa pihak lain itu adalah orang-orang yang tidak mempunyai hubungan kontraktual (keterikatan secara hukum) dengan produsen. Definisi yang dibuat oleh Agnes M. Toar tidak dipersoalkan kelompok konsumen yang mana yang menjadi tanggung jawab produsen, sehingga dapat diartikan bahwa semua konsumen yang menderita kerugian sebagai akibat dari produk cacat menjadi cakupan masalah ini.

Uraian di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab produk dan perlindungan konsumen merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, tetapi hanya dapat dibedakan, di mana tanggung jawab produk merupakan sebagian dari cakupan pengertian perlindungan konsumen.

E. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data dan pengolahan yang diperlukan dalam rangka penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian hukum empiris sebagai berikut:

¹⁷Agnes M. Toar, *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara*, Alumni, Bandung, 1988, hlm. 105.

1. Objek Penelitian

Perlindungan Konsumen Terhadap Kebijakan Secara Sepihak Yang Dilakukan Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Subjek Penelitian

- a. Direksi PT. Telkom Wilayah Yogyakarta atau yang mewakilinya.
- b. Pihak pengguna produklayananIndiHome.

3. Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang didapat langsung dari subyek penelitian.
- b. Data sekunder adalah berupa data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan (library research) yang terdiri atas:
 - 1) Bahan hukum primer, dalam hal meliputi: K.U.H.Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - 2) Bahan hukum sekunder, adalah bahan yang digunakan sebagai pelengkap bahan hukum primer, berupa buku-buku, literatur, dokumen-dokumen, maupun makalah-makalah yang berkaitan dengan obyek penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara. Wawancara secara bebas terpimpin berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan.

- b. Kepustakaan. Dilakukan dengan cara memepelajari dan menelaah bahan-bahan kepustakaan baik berupa undang-undang maupun literature / buku-buku.

5. Metode Pendekatan

Metode yang dilakukan oleh penulis adalah yuridis normatif, yang mana dalam melakukan pada objek penelitian lebih menitikberatkan pada aspek-aspek yuridis, yang dimana dalam melakukan analisa data-data yang diperoleh dari objek penelitian dengan menggunakan asas-asas hukum, teori-teori hukum serta ketentuan perundang-undangan.

6. Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu menganalisa hasil penelitian dengan menggambarkan hubungan yang ada antara hasil penelitian yang diperoleh tersebut untuk memaparkan dan menjelaskan suatu persoalan, sehingga sampai pada suatu kesimpulan.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Pengertian Konsumen

Batasan atau definisi terhadap pengertian konsumen cukup beragam. Ini bisa dimaklumi karena sangat sulit untuk membuat suatu batasan tanpa membuat berbagai kekurangan didalamnya. Pengertian masyarakat umum saat ini, bahwa konsumen adalah pembeli, penyewa, nasabah (penerima kredit) lembaga jasa perbankan atau asuransi, penumpang angkutan umum dan sebagainya. Pengertian-pengertian masyarakat ini tidaklah salah, sebab secara yuridis dalam buku ketiga K.U.H.Perdata, terdapat subyek-subyek hukum yang bernama pembeli, penyewa, peminjam pakai dan sebagainya, sedangkandi dalam KUHD juga ditemukan istilah penumpang, yaitu dalam buku ke-2 Bab ke-3 Pasal 341, 343, 346.¹⁸

Konsumen (dari bahasa Inggris consumer) secara harafiah berarti seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa atau seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, juga seseorang atau beberapa orang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang. Ada pula yang memberikan arti lain konsumen yaitu, setiap orang yang menggunakan barang atau jasa.¹⁹

Dari uraian di atas, sekalipun semua orang mengerti bahwa sangat sulit untuk membuat suatu batasan tanpa memuat berbagai kekurangan didalamnya, AZ. Nasution menggunakan batasan bagi konsumen sebagai, setiap orang yang

¹⁸Nasution, *Konsultasi dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 18.

¹⁹*Ibid*, hal. 69.

mendapatkan secara syah dan menggunakan barang atau jasa untuk kegunaan tertentu.²⁰ Konsumen yang kita ketahui secara umum adalah pemakai barang-barang hasil industri, yang kepentingannyapun harus diperhatikan.²¹

Konsumen seperti yang dimaksudkan dengan setiap orang dalam batasan di atas adalah sebagai orang alamiah maupun orang yang diciptakan oleh hukum (badan hukum). Unsur mendapatkan dari batasan di atas mengandung pengertian bahwa perolehan barang atau jasa oleh konsumen tidak saja berdasarkan hukum jual beli, sewa menyewa, pinjam pakai, perjanjian jasa angkutan, dan sebagainya, tetapi juga mungkin terjadi karena sumbangan, hadiah-hadiah baik yang berkaitan dengan hubungan komersial (hadiah undian, promosi barang atau jasa tertentu), maupun dalam hubungan lainnya (non-komersial), serta unsur dengan cara yang sah dari batasan di atas adalah mendapatkan suatu barang dengan cara-cara yang tidak bertentangan atau melawan hukum.²²

Selanjutnya unsur kegunaan tertentu memberikan tolok ukur pembeda antara berbagai konsumen yang dikenal (konsumen antara atau konsumen akhir). Tergantung untuk kegunaan apakah suatu barang atau jasa itu diperlukan. Apabila kegunaan tertentu itu adalah untuk tujuan memproduksi barang atau jasa lain dan atau untuk dijual kembali, maka kita berhadapan dengan konsumen antara. Apabila kegunaan tertentu itu adalah untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya sendiri serta tidak dijual kembali, maka konsumen tersebut adalah konsumen akhir.

²⁰*Ibid.*

²¹Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm. 458.

²²Nasution, *op.cit.*, hlm. 70.

Menurut Mariam Darus Badruzaman, pengertian konsumen adalah:

Semua individu yang mempergunakan barang atau jasa secara konkrit dan nyata. Pengertian ini diambil dari yang dipergunakan oleh kepustakaan Belanda yang istilah konsumennya berasal dari Bahasa Belanda yaitu, Konsument. Para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari benda dan jasa (Viteindelijke Gebruin Van Goederen En Dienstein) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha.²³

Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen diartikan sebagai setiap pengguna/pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan.

Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan definisi pelaku usaha adalah, setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dari beberapa pendapat di atas serta berdasarkan Pasal 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian konsumen adalah pemakai terakhir barang dan jasa bagi kepentingan sendiri atau keluarga.

²³BPHN Departemen Kehakiman, *Simposium Aspek-aspek Masalah Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta, 1980, hlm. 57.

B. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Konsumen dan pengusaha adalah ibarat sekeping mata uang dengan dua sisinya yang berbeda tetapi tidak dapat dipisahkan. Konsumen membutuhkan produk-produk barang dan jasa yang dihasilkan oleh pengusaha, demikian pula pengusaha tanpa kehadiran konsumen, maka segala usahanya akan sia-sia dan mubadzir karena tidak ada yang memanfaatkannya, oleh karena itu keseimbangan dan keharmonisan diantara keduanya adalah sesuatu yang harus tetap dipelihara dan dijaga serta merupakan suatu keharusan, tetapi kenyataannya banyak sekali klaim-klaim dari konsumen yang ditujukan pada pengusaha.

Tujuan hukum perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Hukum konsumen diperlukan untuk memberikan perlindungan dan menyeimbangkan kedudukan dari konsumen didalam melakukan hubungan hukum dengan pihak pengusaha seperti yang tertulis dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sejalan dengan adanya hukum konsumen tersebut, maka hukum perlindungan konsumen adalah,keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para pengusaha penyedia barang dan atau jasa konsumen.²⁴

Dari dua hal diatas baik hukum konsumen maupun hukum perundangankonsumen, dibidang hukum juga terdapat etika hukum tertentu seperti termuat didalam regulasi sendiri (self regulation) dikalangan pengusaha dan profesi dalam bentuk kode etik,kode praktek, kode pemasaran dan sebagainya, juga mempunyai pengaruh pada konsumen dan perlindungan konsumen regulasi sendiri kalangan usaha dan profesi tumbuh dan berkembang sejalan dengan tumbuh dan berkembangnya lembaga tanggung jawab sosial baik yang

²⁴ Poerwadarminta, *op.cit.*, hlm. 458.

*disebabkan oleh kesadaran mereka sendiri maupun karena dipaksa oleh keadaan yang berkembang.*²⁵

Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen, yang kondisi dan pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing maupun tingkat pendidikan. Rasionya sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka yang berkedudukan seimbang, maka mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah.

Pada hukum perlindungan konsumen pada pokoknya lebih berperan dan lebih dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang.

Merupakan kenyataan bahwa, kedudukan konsumen yang jumlahnya besar secara kelompok apalagi individu sangatlah lemah dibandingkan dengan para pengusaha, penyedia kebutuhan konsumen, baik penyedia swasta maupun pemerintah.²⁶

C. Hak dan Kewajiban dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Pada dasarnya seluruh anggota masyarakat tanpa melihat kedudukan dan status sosialnya adalah konsumen. Masyarakat mempunyai berbagai kepentingan untuk mengkonsumsi barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen/pengusaha dan *publik consumption* yang disediakan oleh alam seperti air, udara, sinar matahari dan lain-lain.²⁷

²⁵Nasution, *op.cit.*, hlm. 66.

²⁶*Ibid.*

²⁷Prasetyo Hadi Purwandoko, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, FH-UNS, Solo, 1997, hlm. 1.

Kepentingan konsumen ini oleh Nasution dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu:

1. Kepentingan Fisik.

Artinya kepentingan badani konsumen yang berhubungan dengan keamanan dan keselamatan tubuh dan atau jiwa dalam penggunaan barang atau jasa konsumen. Disinidalam setiap perolehan barang atau jasa konsumen haruslah barang/jasa itu memenuhikebutuhan hidup dari konsumen tersebut dan memberikan manfaat baginya (tubuh danjiwanya), serta tidak menimbulkan kerugian berupa gangguan kesehatan badan atau ancaman pada keselamatan jiwanya.

2. Kepentingan Sosial Ekonomi

Maksud dari kepentingan sosial ekonomi disini, agar setiap konsumen dapat memperoleh hasil optimal dari penggunaan sumber-sumberdalam mendapatkan barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan hidup.Hasil optimal ini hanya dapat dicapai apabila konsumen dalam pembelian kebutuhan hidupnya memperoleh barang atau jasa senilai dengan harga yang harus dibayarnya untuk itu. Agar kepentingan sosial ekonomi konsumen terjamin, maka:

- a. Konsumen harus mendapatkan informasi yang benar dan bertanggung jawab tentang suatu produk atau jasa tersebut.
- b. Konsumen harus memperoleh pendidikan yang relevan untuk mengerti informasi produk konsumen yang disediakan.
- c. Tersedianya upaya jaminan penggantian kerugian yang efektif, apabila konsumen dirugikan.
- d. Ada kebebasan untuk membentuk organisasi atau kelompok yang diikutsertakan dalam setiap proses pengambilan keputusan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.

3. Kepentingan Perlindungan Hukum

Kepentingan hukum bagi konsumen merupakan suatu kepentingan dan kebutuhan yang sah. Suatu hal yang tidak adil bagi konsumen, bila kepentingan mereka tidak seimbang dan tidak dihargai serta tidak dilindungi sebagai penghargaan pada kepentingan kalangan pengusaha. Perlunya perlindungan konsumen meliputi adanya jaminan perlindungan baik yang bersifat pencegahan atau tindakan terhadap (kemungkinan) perbuatan produsen, distributor barang atau penyedia jasa yang bertentangan dengan kepatutan, kesusilaan, keyakinan, kebiasaan atau hukum yang merugikan konsumen sebagai pemakai barang atau jasa tersebut.²⁸

²⁸ Nasution, *op.cit.*, hlm. 76-77.

Dewasa ini konsumen menghadapi berbagai permasalahan yang sangat kompleks dalam mengkonsumsi barang dan jasa, terutama yang menyangkut mutu, pelayanan serta bentuk transaksi. Dalam hal ini pola konsumsi masyarakat banyak ditentukan oleh pengusaha, bukan oleh konsumen sendiri. Slogan konsumen adalah raja ternyata masih jauh dari harapan. Hampir semua kepentingan pengusaha dilindungi, sementara kepentingan konsumen sama sekali tidak diperhatikan. Melihat kenyataan tersebut, maka diperlukan suatu bentuk perlindungan bagi konsumen, yang tidak hanya perlindungan hukum, tetapi juga meliputi perlindungan ekonomi dan politik.²⁹

Kepentingan-kepentingan konsumen diatas idealnya dapat berjalan tanpa adanya suatu gangguan, namun dalam kenyataannya gangguan terhadap kepentingan konsumen dapat saja terjadi. Gangguan pada kepentingan konsumen dapat terjadi, karena:

1. Terjadinya gangguan fisik, jiwa atau harta benda konsumen.
2. Tidak diperolehnya keuntungan optimum dari pengguna sumber ekonomi konsumen (antara lain gaji, upah, honor dan sebagainya) dalam perolehan barang atau jasa kebutuhan konsumen.
3. Miskinnya hukum yang dilindungi kepentingan konsumen.³⁰

Oleh karena itu, kepentingan-kepentingan konsumen perlu dilindungi dari kemungkinan adanya gangguan seperti diatas, sebab salah satu dari fungsi hukum adalah, untuk memberikan perlindungan kepentingan baik individu

²⁹Nasution, *loc.cit.*

³⁰*Ibid*, hlm. 82.

maupun sosial, yang ditujukan untuk mencegah dan memperbaiki kerusakan individual maupun sosial demi terciptanya ketertaturan dalam masyarakat.³¹

Kepentingan konsumen, seperti yang telah diuraikan di atas sangat berkaitan erat dengan hak-hak konsumen. Pada tahun 1962, Presiden AS John F. Kennedy telah mengemukakan 4 (empat) hak konsumen, yaitu:

1. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*).
2. Hak memilih (*the right to choose*).
3. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*).
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).³²

Ke-4 hak konsumen yang telah dikemukakan oleh Presiden Kennedy tersebut, kemudian disempurnakan lagi oleh L.B Johnson dengan mengemukakan perlunya konsep *product warranty* dan *product liability*. Selanjutnya *International Organisation Of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi hak-hak konsumen, yaitu:

1. Hak untuk mendapat ganti rugi (*the right to redress*); dan
2. Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen (*the right to consumers education*).³³

Kemudian IOCU juga telah mengembangkan suatu pendapat tentang pengaruh konsumen terhadap lingkungan yang dikenal dengan istilah *the right to healthy environmental* (hak untuk mendapatkan lingkungan yang bersih). Pada akhirnya setelah adanya penambahan dan penyempurnaan, IOCU mengemukakan adanya 8 (delapan) hak konsumen, yaitu:

³¹ Prasetyo Hadi Purwandoko, *loc.cit.*

³² Nasution, *op.cit.*, hlm. 98.

³³ *Ibid.*

1. Hak atas keselamatan
2. Hak untuk memilih
3. Hak untuk mendapat ganti kerugian
4. Hak atas informasi
5. Hak atas pendidikan konsumen
6. Hak untuk didengar
7. Hak untuk kebutuhan pokok
8. Hak untuk mendapat lingkungan yang sehat.³⁴

Sejalan dengan pendapat diatas, Mungisah Martopo, seorang aktifis YLKI Yogyakarta dalam makalahnya menyebutkan pula hak-hak konsumen yang pada intinya sebagai berikut:

1. Hak atas keamanan dan keselamatan.

Hak ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan dan keselamatan bagi konsumen dalam menggunakan barang dan atau jasa, hak ini merupakan kewajiban yang mengikat bagi para produsen (pengusaha) agar dalam memproduksi barang atau mengelola suatu jasa hendaklah memperhatikan keamanan dan keselamatan bagi konsumennya.

2. Hak untuk memperoleh informasi.

Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan jujur untuk setiap barang dan atau jasa yang digunakan. Dengan memperoleh informasi yang jelas dan jujur ini, maka konsumen

³⁴Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta, 1989, hlm. 57.

dapat memilih benda atau jasa yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan sehingga terhindar dari kerugian dan bencana.

3. Hak untuk memilih

Konsumen berhak untuk memilih barang atau jasa yang dibutuhkan secara bebas atau dengan keyakinan diri sendiri, bukan karena pengaruh dari luar.

4. Hak untuk didengar

Konsumen secara pribadi atau kolektif berhak didengar pendapatnya menyangkut hal yang berkaitan dengan keputusan atau kebijaksanaan yang berakibat pada diri sendiri atau keluarganya.

5. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup

Hak konsumen untuk memperoleh daya beli, hak untuk memenuhi kebutuhan pokoknya untuk dapat hidup layak sebagaimana mestinya manusia.

6. Hak untuk memperoleh ganti rugi

Hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi barang kebutuhan atau jasa yang merugikannya.

7. Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen

Konsumen berhak untuk mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan sebagai sarana untuk menjadi konsumen yang teliti dan kritis.

8. Hak untuk mendapatkan lingkungan yang bersih dan sehat
Konsumen berhak untuk hidup dan bekerja dilingkungan yang bersih dan sehat serta tidak tercemar dan tidak membahayakan kesehatan serta kehidupannya.³⁵

Di dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak konsumen adalah sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

³⁵Mungisah Martopo, *Upaya Pemberdayaan Konsumen Muslim Dalam Memenuhi Kebutuhan Produk Halal*, FT-UGM, Yogyakarta, 1997, hlm. 1-4.

8. Hak untuk mendapatkankompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Mengenai hak pelaku usaha, Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan sebagai berikut:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pelaku usaha selain mempunyai hak juga mempunyai kewajiban seperti yang diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maupun pelaku usaha seperti yang telah disebutkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimaksudkan untuk menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha. Adanya perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan (hak-hak) konsumen seperti telah disebutkan di atas, maka diharapkan konsumen akan terhindar dari gangguan-gangguan yang akan menimpanya, yang mana gangguan-gangguan tersebut dapat disebabkan karena faktor-faktor sebagai berikut:

1. Kelemahan yang melekat pada diri konsumen (penyebab intern), kelemahan intern ini antara lain adalah lemahnya konsumen dari segi pendidikan, kemampuan ekonomi atau daya tawar (*bargaining position*) dan dari segi organisasi.
2. Bentuk-bentuk praktek niaga yang merugikan konsumen (penyebab ekstern)³⁶

³⁶Nasution, *op.cit.*, hlm. 98.

Resolusi PBB pada butir 14-19 tentang perlindungan konsumen menyebutkan perilaku atau praktek niaga negatif antara lain:

1. Perbuatan-perbuatan yang tidak memenuhi ketentuan perundang-undangan.
2. Praktek perdagangan yang merugikan konsumen.
3. Pertanggungjawaban produk yang tidak jelas.
4. Persaingan tidak jelas, sehingga pilihan konsumen dipersempit dandengan harga yang menjadi tidak murah.
5. Tidak tersedianya suku cadang dan pelayanan puma jual.
6. Kontrak baku sepihak dan perhilangan hak-hak esensial darikonsumen.
7. Persyaratan kredit yang tidak adil.³⁷

Terjadinya gangguan-gangguan diatas tidak terlepas dari berbagai problema tersebut berasal dari diri konsumen itu sendiri maupun berasal dari luar (*ekstern*).Problema-problema yang dihadapi konsumen bisa saja terjadi pada tahap pra transaksi, transaksi konsumen dan tahap purna transaksi konsumen.

Pada tahap pra transaksi, konsumen sudah menghadapi problema yaitu, perangkat peraturan perundang-undangan yang ada dan pelaksanaan wewenang administrasi aparat pemerintah belum mendukung dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka.

³⁷Nasution, *loc.cit.*

Pada tahap transaksi konsumen, terjadi problema persyaratan yang tidak seimbang atau sangat memberatkan konsumen, merupakan peristiwa yang berlanjut. Dalam tahap purna transaksi, konsumen juga menghadapi kesulitan berkaitan dengan garansi atau jaminan sesuatu produk konsumen sebagai contoh, banyak keluhan konsumen karena penjual tidak mau bertanggung jawab atas produk yang dijual, konsumen kemudian mengoperkan tanggung jawab produk ini kepada produsennya, sehingga konsumen akhirnya mendapatkan kesulitan kepada siapa harus minta pertanggungjawaban atas produk yang dikonsumennya, terlebih lagi jika produk itu berada diluar negeri, maka konsumen akan semakin kesulitan.³⁸

Pada peristiwa-peristiwa diatas baik pada tahap pra transaksi, tahap transaksi, maupun tahap purna transaksi, konsumen lebih suka untuk menghindari konflik daripada harus menyelesaikannya lewat jalur semestinya. Padahal sesungguhnya konsumen bisa meminta pertanggungjawaban dari pihak pengusaha, sebab pada dasarnya setiap perbuatan yang menimbulkan kerugian pada orang lain dapat dimintakan pertanggungjawaban dari pelakunya, hal ini didasarkan pada Pasal 1365 K.U.H.Perdata yang berbunyi, tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, maka mengganti kerugian tersebut.³⁹

Perbuatan melanggar hukum (atau melawan hukum) dalam ketentuan Pasal 1365 K.U.H.Perdata tersebut sepanjang sejarahnya oleh yurisprudensi telah diperluas, tidak lagi sebagai perbuatan (aktif), tetapi juga sebagai kealpaan atau tidak berbuat (pasif), ini tidak saja tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, tetapi juga bertentangan dengan kesusilaan dan kepantasan yang hidup dalam masyarakat.⁴⁰

Dalam yurisprudensi Indonesia penafsiran ini termuat dalam Putusan Pengadilan Tinggi Surabaya tanggal 31-12-1951 Nomor 92/1950 Pdt yang kemudian diikuti oleh pengadilan-pengadilan lain yang berbunyi sebagai berikut, setiap perbuatan atau kealpaan seseorang yang tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga bertentangan dengan kesusilaan dan kepantasan dalam pergaulan didalam masyarakat, yang menimbulkan kesusilaan pada pihak lain.⁴¹

³⁸*Ibid*, hlm. 33-34.

³⁹Subekti dan Tjitrosudibio, *KUHPerdata*, Prdanya Pramita, Jakarta, 1985, hlm. 288.

⁴⁰Nasution, *loc.cit*.

⁴¹Chaidir Ali, *Yurisprudensi Indonesia Tentang Perbuatan Melanggar Hukum*, Bina Cipta, Bandung, 1978, hlm. 1-5.

Melihat ketentuan Pasal 1365 K.U.H.Perdata maupun perluasan pengertian perbuatan melanggar hukum oleh yurisprudensi, sebenarnya sudah cukup bagi konsumen untuk meminta pertanggungjawaban dari pengusaha, tetapi konsumen lebih menyukai menghindari konflik. Faktor-faktor yang menyebabkan keengganan tersebut, yaitu:

1. Asas-asas, kaidah-kaidah dan atau proses beracara yang berlaku dalam hukum positif di Indonesia yang sangat sulit diterobos.
2. Lembaga peradilan yang tidak efisien untuk digunakan oleh masyarakat banyak pada umumnya dan masyarakat konsumen pada khususnya dalam mencari keadilan atas kerugian yang mereka derita dalam hubungan-hubungan hukumnya dengan kalangan usaha, baik kalangan usaha maupun publik.⁴²

Problema yang benar-benar dihadapi oleh konsumen adalah sebagai berikut:

1. Masalah pembuktian
2. Masalah korban yang bersifat abstrak dan kolektif
3. Masalah sarana dan prasarana
4. Masalah mental aparat
5. Masalah mental pelaku bisnis
6. Masalah *political will* pemerintah

⁴²Nasution, *op.cit.*, hlm. 35.

Supaya konsumen lebih terjamin dalam kedudukannya dan problema-problema yang dihadapi tidak semakin kompleks, maka Pasal 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur larangan bagipelaku usaha, antara lain adalah:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi 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 dalam 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 kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - 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, 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.
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Larangan lain bagi pelaku usaha seperti yang diatur dalam Pasal 9 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
 - 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 aksesories 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;
 - 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 lain;

- j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap;
 - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
2. Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
 3. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Larangan bagi pelaku usaha tersebut dimaksudkan sebagai langkah awal untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, karena terkadang konsumen berada dalam kedudukan atau posisi yang lemah.

D. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen didefinisikan sebagai, tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.⁴³ Ada beberapa prinsip yang mendasari semua yang dilakukan para produsen dan mereka yang berusaha mempengaruhi perilaku konsumen:

1. Konsumen adalah raja. Konsumen memiliki kemampuan penuh untuk menyaring segala upaya untuk mempengaruhi, dengan hasil bahwa semua yang dilakukan oleh perusahaan niaga harus disesuaikan dengan motivasi dan perilaku konsumen.

⁴³James Angel, *Perilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta, 1994, hlm. 3.

2. Motivasi dan perilaku konsumen dapat dimengerti melalui penelitian. Prediksi yang memungkinkan tidak dimungkinkan, tetapi hasil strategis sangat meningkat melalui penelitian yang dijalankan dan dimanfaatkan dengan benar.
3. Perilaku konsumen dapat dipengaruhi melalui kegiatan persuasif yang menanggapi konsumen secara serius sebagai pihak yang berkuasa dan dengan maksud tertentu.
4. Bujukan dan pengaruh konsumen memiliki hasil yang menguntungkan secara sosial asalkan pengamanan hukum, etika dan moral berada pada tempatnya untuk mengekang upaya manipulasi.⁴⁴

Apabila ke-empat hal di atas diabaikan, konsekuensinya hampir selalu negatif. Pihak lain pun ingin membentuk dan mempengaruhi perilaku konsumen, dan hal ini dilakukan dalam upaya membantu konsumen membeli secara bijaksana. Melalui pendidikan, konsumen dapat diajarkan bagaimana mendeteksi adanya penipuan dan penyalahgunaan yang dilakukan oleh pihak produsen. Pentingnya pemberian informasi yang jelas bagi konsumen bukanlah tugas dari pelaku usaha semata-mata, melainkan juga tugas dari konsumen untuk mencapai apa dan bagaimana informasi yang dianggap relevan yang dapat dipergunakannya untuk membuat suatu keputusan tentang penggunaan, pemanfaatan maupun pemakaian barang dan/atau jasa tertentu. Untuk itu, pendidikan tentang “perlindungan konsumen” menjadi suatu hal yang tidak

⁴⁴*Ibid*, hlm. 26.

hanya bertujuan memberikan *bargaining position* yang lebih kuat pada konsumen untuk menegakkan hak-haknya, namun juga agar dapat tercipta aturan main yang lebih fair bagi semua pihak.

Pendidikan saja tidak akan menjamin kesejahteraan konsumen. Dasar dari ekonomi usaha bebas (free enterprise economy) adalah hak konsumen manapun untuk membuat pilihan yang terinformasi dan tidak terbatas dari suatu susunan alternatif. Apabila hak ini dikurangi karena penyalahgunaan bisnis, konsensus masyarakat menegaskan bahwa pemerintah wajib mempengaruhi pilihan konsumen melalui pembatasan dalam kekuatan monopoli dan melalui pengekanan kecurangan dan praktek dagang lain yang tidak jujur.⁴⁵

Adanya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini, dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya. Engel dan kawan-kawan menyatakan bahwa mayoritas pembelian konsumen dibuat atas dasar pengulangan, serta perilaku konsumen ini dipengaruhi oleh 3 (tiga) kategori:

1. Pengaruh lingkungan.
2. Perbedaan dan pengaruh individual.
3. Proses psikologi.⁴⁶

⁴⁵Gunawan Wijaya, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, 2000, hlm. 3-4.

⁴⁶*Ibid*, hlm. 40.

John Dewey beranggapan bahwa proses keputusan konsumen sebagai pemecahan masalah sangat berpengaruh pada perilaku. Adapun langkah-langkah keputusan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Pengenalan kebutuhan; konsumen mempersepsikan perbedaan antara keadaan yang diinginkan dan situasi aktual yang memadai untuk membangkitkan dan mengaktifkan proses keputusan.
2. Pencarian informasi; konsumen mencari informasi yang disimpan didalam ingatan (pencarian internal) atau mendapatkan informasi yang relevan dengan keputusan dari lingkungan (pencarian eksternal).
3. Evaluasi alternatif; konsumen mengevaluasi pilihan berkenaan dengan manfaat yang diharapkan dan menyempitkan pilihan hingga alternatif yang dipilih.
4. Pembelian; konsumen memperoleh alternatif yang dipilih atau pengganti yang dapat diterima bila perlu.
5. Hasil; konsumen mengevaluasi apakah alternatif yang dipilih memenuhi kebutuhan dan harapan segera sesudah digunakan.⁴⁷

Ketika suatu jasa dikeluhkan, konsumen tidak memiliki suatu produk berwujud, melainkan perasaan senang, gembira, puas, frustrasi, kecewa, marah dan sebagainya. Oleh karena itu, penyedia jasa harus mengidentifikasi secara

⁴⁷*Ibid*, hlm. 46.

jelas perasaan yang mereka inginkan agar dialami konsumen sebagai akibat jasa tersebut.⁴⁸

E. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen

Didalam perkembangan ekonomi dan teknologi diseluruh dunia, termasuk di Indonesia, peranan konsumen semakin meningkat, sehingga lahirlah semboyan pembeli adalah raja. Namun khusus bagi negara-negara berkembang seperti Indonesia, dapat dilihat bahwa disatu pihak jumlah konsumen sangat besar dan keperluan hidupnya kian meningkat, namun dilain pihak tingkat pendapatannya masih relatif rendah, sehingga ia belum dapat memainkan peranan yang cukup menentukan sebagai katalisator dalam pembangunan dan stabilisator dalam pengendalian harga. Pada umumnya mereka ini adalah konsumen pasif, yaitu yang bersikap menerima saja apa yang disajikan oleh produsen.

Masih banyak tindakan produsen yang merugikan konsumen, namun sebagian besar kerugian konsumen tersebut tidak diadukan, karena konsumen kita mempunyai sifat “pasrah” dan menerima saja kerugian yang menimpa dirinya. Ketidaktahuan akan hak-haknya juga merupakan salah satu penyebab mengapa konsumen tidak mengadukan. Disamping itu mereka juga tidak mau memperpanjang persoalan apalagi harus menghadap ke pengadilan.

Kelemahan-kelemahan yang ada pada konsumen, oleh produsen maupun penyalur barang konsumsi yang tidak jujur, kerap kali dimanfaatkan untuk mengeruk keuntungan bagi diri sendiri. Barang-barang konsumsi

⁴⁸Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Prenbalindo, Jakarta, 1997, hlm. 102.

disajikan dengan bermacam cara yang menyesatkan. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia menyebutkannya antara lain:

1. Pemakaian zat warna pada kain dalam makanan.
2. Penggantian bahan makanan yang dijual dengan bahan yang lebih murah.
3. Makanan kaleng yang sudah kadaluarsa namun masih dijual.
4. Barang-barang yang dipalsukan.
5. Masih beredarnya obat-obatan yang beredar dimasyarakat.
6. Label yang tidak memberikan informasi yang jelas.
7. Iklan yang berlebihan, bahkan menjurus ke arah penipuan.⁴⁹

Minimnya hukum perlindungan konsumen dan rendahnya pengetahuan sebagian besar masyarakat Indonesia merupakan penghalang bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan yang memadai. Oleh karena itu jalan pintas yang sebaik-baiknya adalah konsumen harus melindungi dirinya sendiri dan hal ini dapat tercapai apabila konsumen sadar akan haknya.

Terhadap praktik bisnis yang tidak jujur yang merugikan konsumen, diatur dalam undang-undang yang bersifat khusus dan undang-undang yang bersifat umum. Undang-undang yang bersifat khusus adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, sedangkan undang-undang yang bersifat umum adalah

⁴⁹YLKI, *Hak-hak dan Perlindungan Konsumen*, Stensil, Jakarta, 1985, hlm. 3-4.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (K.U.H.Perdata) dari aspek perdata dan Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP) dari aspek pidana.

1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Mengenai sanksi pidana, Pasal 62 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

- a) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, 9, 10, 13 (2), 15, 17 (1) huruf a, b, e ayat (2), dan Pasal 18, dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000. (dua miliar rupiah).
- b) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 11, 12, 13(1),14,16,17 (1) huruf d dan f, dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000. (lima ratus juta rupiah).
- c) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

2. Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Membahas masalah kaidah dan asas hukum menyangkut hubungan hukum dan atau masalah konsumen tentunya tidak mudah.Oleh karena itu tampaknya disamping hukum adat yang tidak tertulis,

KUHD, K.U.H.Perdata dan konvensi internasional berkaitan dengan masalah dan hubungan keperdataan, merupakan sumber dari kaidah dan asas hukum konsumen dalam bidang hukum perdata (instrumen hukum perdata).

Salah satu asas hukum yang dianut oleh hukum perjanjian adalah “asas kebebasan berkontrak” yang berarti setiap orang bebas mengadakan suatu perjanjian yang termuat syarat-syarat perjanjian macam apapun, sepanjang perjanjian tersebut dibuat secara sah dan beritikad baik serta tidak melanggar kesusilaan dan ketertiban umum. Asas kebebasan berkontrak ini dapat ditafsirkan dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) K.U.H.Perdata yang menyatakan, semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Hukum perjanjian juga menganut asas “konsensualisme”. Asas ini menyatakan bahwa perjanjian sudah lahir pada saat tercapainya kata sepakat diantara para pihak mengenai unsur-unsur pokoknya. Dalam kaitannya dengan hal ini, Sudikno Mertokusumo mengemukakan sebagai berikut:

Untuk adanya perjanjian harus ada dua kehendak yang mencapai kata sepakat atau konsensus. Tanpa kata sepakat tidak mungkin ada perjanjian, tidak menjadi soal apakah kedua kehendak itu disampaikan secara lisan atau tertulis. Bahkan dengan bahasa isyarat atau membisu sekalipun dapat terjadi perjanjian asal ada kata sepakat.⁵⁰

Asas konsensualisme ditafsirkan dari salah satu syarat sahnya perjanjian yaitu, kesepakatan yang diatur dalam Pasal 1320 K.U.H.Perdata. Undang-undang tidak memberikan ketentuan mengenai bentuk

⁵⁰Ibid, hlm. 96.

untuk menyatakan tercapainya kata sepakat atau konsensus itu, dengan demikian dimungkinkan terjadinya kesepakatan itu dengan tidak tertulis.

Berdasarkan asas hukum perikatan sebagaimana termuat dalam buku ke III K.U.H.Perdata tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kaidah-kaidah yang bersangkutan hanyalah sifatnya pelengkap saja (*annvuullendrecht*), tidak bersifat memaksa (*dwingendrecht*).

Menurut penulis asas kebebasan berkontrak dalam hukum perikatan, apabila diterapkan sepenuhnya dalam hubungan hukum antara konsumen dengan pengusaha dapat berlaku secara tidak seimbang, dalam arti pengusaha atau pelaku usaha dapat membuat perjanjian sepihak yang sudah ditentukan lebih dahulu, sehingga mau tidak mau konsumen harus menerima kenyataan yang ada. Misalnya, pengusaha di dalam nota/kuitansi pembelian sudah mencantumkan tulisan “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar”. Padahal belum tentu barang yang dibeli oleh konsumen tersebut dapat dipakai sesuai fungsinya pada saat hendak dipakai oleh konsumen di rumahnya.

Di dalam Pasal 8 ayat 1 (d) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut. Oleh karena itu seharusnya kalimat yang sering terdapat dalam nota “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar” tidak boleh

diberlakukan karena jelas tidak memberikan jaminan yang pasti mengenai kondisi barang.

Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebenarnya sudah mengatur mengenai klausula baku, yaitu sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;

- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru,
 - h. tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - i. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Pemanfaatan pengertian perbuatan melawan hukum yang diperluas bertentangan dengan kebiasaan dan kepatutan hidup dalam masyarakat, agaknya dapat juga dimanfaatkan sekalipun masih harus diuji dipengadilan.

Selanjutnya dalam K.U.H.Perdata mengatur bagi pihak yang dirugikan mempunyai hak untuk menggugat terhadap pihak lainnya yang terdiri dari pelaku sendiri atau orang yang menjadi tanggungannya sendiri atau orang yang menjadi tanggungannya (Pasal 1365, 1366, 1367 K.U.H.Perdata). Pasal 1365 K.U.H.Perdata berbunyi sebagai berikut,

"Tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain mewajibkan orang yang karena salahnya menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut."

Perbuatan di sini dimaksudkan bahwa setiap perbuatan termasuk perbuatan alpa/lalai/kurang hati-hati, sedangkan unsur kesalahan diukur dari perbuatan atau kelalaian tidak saja karena bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, juga bertentangan dengan kesusilaan dan kepatutan yang harus diindahkan dalam masyarakat baik mengenai orang atau barang.

Konsumen dapat mengajukan gugatan berdasarkan Pasal 1365 K.U.H.Perdata di atas, sayangnya beban pembuktian menjadi kewajiban konsumen. Beban ini bagi sebagian besar konsumen tentu dianggap prosesnya yang terlalu berbelit-belit, sehingga tidak sedikit hak gugat yang diperoleh konsumen tidak atau enggan dimanfaatkan.

Selain hak gugat yang dimiliki oleh konsumen, Undang-undang Perlindungan Konsumen juga menganut sistem pembuktian terbalik yang terdapat dalam Pasal 19, 22 dan Pasal 23 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 19

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

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 4, Pasal 20, dan Pasal 21

merupakan beban dari tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 1, ayat 2, ayat 3, dan ayat 4, dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Dasar pemikiran pembuktian terbalik adalah seorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Oleh karena itu pihak yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada dipihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.

Pasal 1367 K.U.H.Perdata memperluas secara terbatas pihak-pihak yang dianggap bertanggung jawab pula dari suatu perbuatan yang menimbulkan kerugian pada orang lain. Dalam hubungan konsumen kaidah tersebut sangat penting karena hampir tidak pernah konsumen berhadapan atau mengadakan hubungan hukum langsung dari pemilik atau penanggung jawab dari usaha perusahaan. Konsumen pada umumnya berhadapan dengan pihak-

pihak yang mempunyai atau tidak mempunyai hubungan kepegawaian dengan pengusaha.⁵¹

Pasal 1367 K.U.H.Perdata menyatakan, seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya. Dalam K.U.H.Perdata terdapat beberapa ketentuan tentang penggantian kerugian yang dapat digugat dari pihak yang menimbulkan kerugian pada pihak lainnya, pada perikatan yang bersumber pada perjanjian ganti rugi pada umumnya adalah biaya kerugian dan bunga dengan berbagai persyaratannya.

Pada perikatan yang bersumber dari undang-undang, khususnya perbuatan melanggar hukum, kelalaian atau kurang hati-hati yang menimbulkan kerugian (Pasal 1365 jo 1366 K.U.H.Perdata), ganti rugi itu sekalipun pada umumnya dapat berupa biaya, kerugian dan bunga, tetapi dalam hal tertentu berbentuk lain.

3. Kitab Undang-undang Hukum Pidana

Pasal-Pasal KUHP yang dapat diterapkan terhadap praktik bisnis curang pada umumnya adalah Pasal 203, 204, 205, 378, 382, dan Pasal 386 KUHP, apabila materi pasal-pasal ini dilanggar dikenakan sanksi pidana penjara yang lamanya ditetapkan berdasarkan akibat dari pelanggaran yang dilakukannya.

⁵¹Subekti dan Tjitrosudibio, *op.cit.*, hlm. 289.

4. Aspek Hukum Publik

Cabang-cabang hukum publik yang berkaitan dan berpengaruh atas hukum konsumen pada umumnya adalah hukum administrasi, hukum pidana, hukum acara perdata, hukum acara pidana, hukum internasional Indonesia. Diantara berbagai cabang hukum tersebut tampaknya yang paling berpengaruh pada hubungan dan masalah hukum perlindungan konsumen adalah cabang hukum pidana dan hukum administrasi negara termasuk hukum acara yang berlaku atas keduanya.

Hukum administrasi dalam pengertian luas adalah, semua pengaturan oleh pemerintah untuk menyusun dan mengendalikan orang-orangnya dan kehidupan masyarakat hukum administrasi yang memuat kaidah-kaidah hukum konsumen terdapat dalam berbagai peraturan perundangan yang pada pokoknya bersifat mengatur, membina dan mengawasi perilaku pengusaha dalam menjalankan kegiatan usaha mereka.⁵²

Bentuk pengaturan dalam hukum administrasi berupa pengaturan tingkah laku perusahaan seperti penetapan standar keamanan produk. Tindakan administrasi oleh pejabat atau instansi yang berwenang dalam mengendalikan kehidupan masyarakat dalam bidang tertentu, disamping untuk mengatur perilaku pengusaha dalam menjalankan kegiatannya, juga berfungsi sebagai upaya perlindungan konsumen.

⁵²Ridwan, HR., *Hukum Adminitrasi Negara*, UII Pers, Yogyakarta, 2002, hlm. 45.

Perlu diperhatikan bahwa tindakan administrasi tersebut, upaya ganti rugi terhadap konsumen yang menderita kerugian karena perilaku pengusaha berkaitan tidaktercakup didalamnya, bahkan terkadang tindakan administrasi tersebut pada umumnya tidak diumumkan sehingga tidak diketahui masyarakat. Perilaku pengusaha yang melanggar ketentuan administrasi bukan saja dapat merugikan konsumennya, tetapi dapat juga merugikan kalangan pengusaha barang atau jasa yang sejenisnya yang beritikad baik dan jujur. Dalam penerapan peraturan perundangan yang bersifat administrasi ini tampaknya terdapat beberapa tahap penindakan terhadap pelaku yang melanggar peraturan yang umumnya hampir bersamaan yaitu, tindakan awal berupa peringatan lisan atau tertulis, kemudian disusul dengan tindakan tertentu. Semua tindakan yang diuraikan diatas, diselenggarakan dan dibiayai oleh pemerintah atau instansi yang berwenang untuk itu. Tahap-tahap tindakan administrasi ini mempunyai segi positif dan negatifnya.

Bagi kepentingan kalangan dunia usaha, memberikan kesempatan bagi pengusaha untuk memperbaiki diri, tetapi bagi konsumen apabila ganti ruginya (perbaikan kepentingan konsumen) tidak mendapatkan sarana yang terjangkau untuk dijalankan, maka dapat terjadi gangguan keseimbangan dalam masyarakat.

Hukum pidana merupakan salah satu dari hukum publik yang penting dalam melindungi kepentingan masyarakat, termasuk masyarakat konsumen dari perbuatan-perbuatan yang merugikan baik harta benda, kesehatan tubuh maupun ancaman terhadap jiwa mereka. Berdasarkan kaidah-kaidah yang

termuat dalam KUHP atau peraturan lain diluar KUHP, pelaku tindak pidana dapat diancam atau dijatuhi hukuman tertentu, tergantung pada beratringannya perbuatan. Penerapan KUHP dan peraturan perundangan lain yang berkaitan dengan tindakan pidana, memang menguntungkan bagi perlindungan konsumen. Oleh karena itu keseluruhan proses perkara menjadi wewenang dan tanggung jawab pemerintah. Dengan sendirinya semua biaya penyelidikan, penyidikan, penuntutan dan pemeriksaan perkara tindak pidana itu berikut seluruh biaya berkenaan dengannya dijalankan dan dipikul oleh pemerintah.

Konsumen yang karena tindak pidana tersebut menderita kerugian sangat terbantu dalam mengajukan gugatan perdata ganti ruginya. Seperti diketahui bahwa orang yang mempunyai sesuatu hak (ganti rugi) akibat suatu perbuatan atau peristiwa itu (Pasal 1865 K.U.H.Perdata), berdasarkan hukum atau kenyataan beban pembuktian itu selalu sangat memberatkan konsumen. Dalam kaitan ini fungsi perlindungan sebagai kepentingan konsumen dari penerapan instrument hukum pidana oleh pihak berwajib akan terwujud.

Putusan pengadilan menyangkut pelaku tindak pidana yang berkaitan dengan gugatan ganti rugi konsumen, dapat dimanfaatkan oleh konsumen. Beberapa perbuatan tertentu dan dinyatakan sebagai tindak pidana yang sangat berkaitan dengan kepentingan konsumen termuat dalam KUHP (menyangkut barang-barang pada umumnya). Dalam hal yang telah diuraikan diatas bahwa penerapan hukum administrasi, pidana dan hukum acaranya meliputi kegiatan-kegiatan:

1. Pembinaan dan pengawasan berupa tindakan-tindakan terhadap berbagai perilaku dalam bidang usaha/bisnis tertentu.
2. Menyelidik, menyidik, mengajukan tuntutan dan menjalankan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap.
3. Menerima, memeriksa dan mengadili setiap perkara yang diajukan.

Alat-alat perlengkapan negara seperti polisi, kejaksaan, pengadilan menjalankan wewenang berdasarkan peraturan perundang-undangan dalam lingkungan hukum publik. Sebagian dikenal sebagai menjalankan kekuasaan administrasi dengan suatu tindakan administrasi dan yang lainnya menjalankan kekuasaan yudikatif dengan putusannya berupa penetapan atau keputusan.

Berbagai pakar hukum konsumen sepakat, bahwa penyelesaian sengketa konsumen sangat terbantu oleh peran pemegang kekuasaan administrasi dan peran yudikatif. Keuntungan-keuntungannya antara lain adalah pengurusan penyelesaian sengketa, pengumpulan berbagai pembuktian, menjalankan perkara tersebut menjadi beban dan biaya instansi pemerintah.

F. Penyelesaian Sengketa

Pasal 23 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, merupakan salah satu pasal yang tampaknya diselipkan secara spesifik, khusus mengatur hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha yang menolak, dan/atau tidak memberi tanggapan, dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Undang-

undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun dengan mengajukan keadilan di tempat kedudukan konsumen.

Dengan demikian jelaslah bahwa ketentuan mengenai tanggung jawab dan ganti rugi yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, merupakan suatu *Lex Specialis* terhadap ketentuan umum yang ada didalam K.U.H.Perdata. Berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut. Beban pembuktian “kesalahan” yang berdasarkan Pasal 1865 K.U.H.Perdata dibebankan kepada pihak yang dirugikan (dalam hal ini konsumen), tetapi demi hukum dialihkan kepada pihak pelaku usaha.

Efektif tidaknya perubahan sistem pembuktian yang dianut dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini dapat dibuktikan dan dijalankan sebagaimana mestinya, sedangkan bahwa kita semua berharap bahwa Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kemudahan bagi konsumen yang dirugikan, untuk meminta pertanggungjawaban dan sekaligus ganti rugi atas kerugian yang dideritanya.⁵³

⁵³Gunawan Wijaya, *loc.cit.*

Untuk dapat mengajukan gugatan, maka Pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

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.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menhlangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian melalui jalur pengadilan, maka ketentuannya mengacu pada Pasal 48 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45. Untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi jalan altematif dengan menyediakan

penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pasal 45 ayat (4) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan, jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Hal ini berarti, penyelesaian di pengadilan pun tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.

Tidak jelas maksud dari kata-kata “dinyatakan tidak berhasil” dalam ayat Pasal 45 ayat (4) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara redaksional, juga tidak jelas apakah yang dimaksud dengan istilah “penyelesaian di luar pengadilan”, ini adalah upaya perdamaian di antara mereka, atau juga termasuk penyelesaian melalui BPSK. Apabila yang dimaksud dengan “penyelesaian di luar pengadilan” ini termasuk juga penyelesaian melalui BPSK, tentu saja tidak mungkin ada kesan bahwa salah satu pihak atau para pihak dapat menghentikan perkaranya di tengah jalan, sebelum BPSK menjatuhkan putusan, dengan demikian, kata-kata “dinyatakan tidak berhasil” pun tidak mungkin dapat dilakukan begitu saja oleh salah satu pihak atau para pihak.

Sekali mereka memutuskan untuk memilih penyelesaian melalui BPSK, maka mereka seharusnya terikat untuk menempuh proses pemeriksaan sampai saat penjatuhan putusannya. Jika mereka tidak dapat menerima putusan itu, barulah mereka diberi hak melanjutkan penyelesaiannya di Pengadilan Negeri. Tampaknya interpretasi seperti dikemukakan terakhir

inilah yang dikehendaki oleh pembentuk undang-undang tersebut, sebagaimana tampak dan ketentuan Pasal 56 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 54 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa putusan majelis dari BPSK itu bersifat final dan mengikat. Kata “final” diartikannya sebagai tidak adanya upaya banding dan kasasi, yang ada adalah “keberatan” yang dapat disampaikan kepada Pengadilan Negeri dalam waktu 14 hari kerja setelah pihak berkepentingan menerima pemberitahuan putusan tersebut. Jika pihak yang dikalahkan tidak menjalankan putusan BPSK, maka putusan itu akan diserahkan oleh BPSK kepada penyidik untuk dijadikan bukti permulaan yang cukup dalam melakukan penyidikan. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sama sekali tidak memberi kemungkinan lain bagi BPSK, kecuali menyerahkan putusan itu kepada penyidik. Timbul kerancuan tentang kata “final” dan “mengikat” tadi, yaitu:

1. Dibukanya kesempatan mengajukan “keberatan”, dapat disimpulkan bahwa putusan BPSK itu masih belum final.
2. Sementara kata “mengikat” ditafsirkan sebagai “harus dijalankan” oleh pihak yang diwajibkan untuk itu. Jika tidak dijalankan, maka putusannya akan dijadikan bukti penyidikan. Muncul pertanyaan lebih lanjut: apakah dengan demikian perkara yang barangkali

semula bersifat murni perdata itu serta merta dapat diubah menjadi kasus pidana?⁵⁴

Kata “final” dalam Pasal 54 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di atas juga dipertanyakan karena kontradiksi dengan Pasal 58 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Dikatakan jika ada keberatan atas putusan BPSK, maka Pengadilan Negeri yang dilimpahkan perkara ini wajib menjatuhkan putusan paling lambat 21 hari sejak diterimanya keberatan. Tentu saja, batasan waktu ini akan memberi beban yang tidak kecil bagi pengadilan negeri kita, mengingat sengketa konsumen itu sendiri mungkin sekali sangat kompleks dan perlu pengkajian lebih teliti oleh hakim.
2. Jika putusan pengadilan negeri itu tidak diterima oleh salah satu pihak atau para pihak, maka masih dibuka kesempatan mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung dalam waktu 14 hari. Untuk itu, Mahkamah Agung wajib mengeluarkan putusan dalam waktu 30 hari sejak menerima permohonan kasasi.⁵⁵

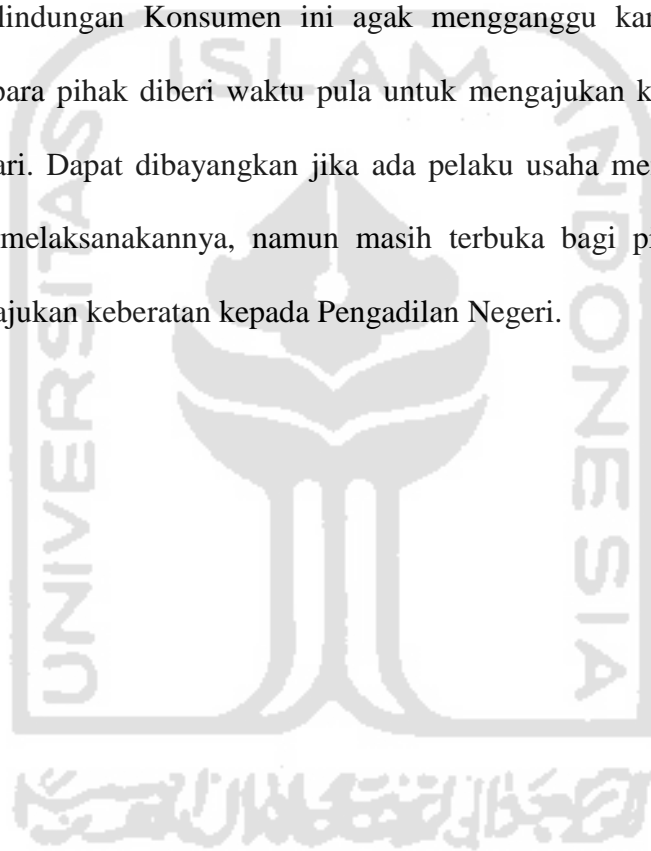
Batasan-batasan waktu yang diungkapkan di atas terkesan sangat optimistis, sekalipun boleh jadi tidak realistis karena beban yang dilimpahkan kepada badan-badan peradilan kita memang sangat berat. Penumpukan perkara di Mahkamah Agung sangat luar biasa, sehingga rasanya sulit jika

⁵⁴Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia, Jakarta, 2004, hlm. 176.

⁵⁵*Ibid*, hlm. 178.

para Hakim Agung di sana masih dibebani batas waktu yang demikian pendek.

Apabila pelaku usaha dapat menerima putusan BPSK, maka ia diberi waktu tujuh hari sejak menerima putusan itu untuk melakukan eksekusi. Ketentuan dalam Pasal 56 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini agak mengganggu karena pada ayat berikutnya para pihak diberi waktu pula untuk mengajukan keberatan dalam waktu 14 hari. Dapat dibayangkan jika ada pelaku usaha menerima putusan BPSK dan melaksanakannya, namun masih terbuka bagi pihak konsumen untuk mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri.



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum IndiHome

Indonesia Digital HOME (disingkat IndiHOME) adalah salah satu produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (voice), internet (Internet on Fiber atau High Speed Internet), dan layanan televisi interaktif (USee TV Cable, IP TV). Karena penawaran inilah Telkom memberi label IndiHOME sebagai tiga layanan dalam satu paket (3-in-1) karena selain internet, pelanggan juga mendapatkan tayangan TV berbayar dan saluran telepon.⁵⁶

Paket IndiHome juga dilengkapi dengan konten seperti layanan portal musik digital dan Home Automation. Sejak diluncurkannya IndiHOME, pelanggan yang berlangganan paket internet Speedy satu-per-satu diminta untuk beralih menggunakan IndiHOME, karena layanan paket internet Speedy menjadi satu paket dengan TV berbayar dan saluran telpon, dan juga layanan dagang Speedy akan segera diberhentikan pada tahun 2015.

IndiHome resmi diluncurkan pada tahun 2015. IndiHome juga merupakan salah satu program dari proyek utama Telkom, Indonesia Digital Network 2015. Dalam penyelenggaraannya, Telkom menggandeng sejumlah pengembang teknologi telekomunikasi untuk membangun rumah berkonsep digital. Pelayanan IndiHome hanya bisa diterapkan pada rumah yang di

⁵⁶<https://indihome.co.id/internet-fiber> diakses pada tanggal 2 Mei 2017 pukul 20.01

wilayahnya terdapat tersedia jaringan serat optik dari Telkom (FTTH) dan area yang masih menggunakan kabel tembaga.

Telkom mengklaim produk Indihome telah dipesan sebanyak 2000 setiap harinya pelanggan sepanjang tahun 2015. Pelanggan dengan respon terbaik berada di Jabodetabek. Hingga Mei 2015, jumlah pelanggan IndiHOME telah mencapai 350 ribu pelanggan di seluruh Indonesia. Lalu, pada 20 Mei, Telkom menghadirkan teknologi 4K TV untuk IPTV.

Saat ini Indihome menyediakan beberapa paket layanan antara lain paket Dual Play dan Triple Play.

1. Dual play menyediakan koneksi Fiber Optik dengan layanan internet dan telepon rumah.
2. Triple Play menyediakan koneksi Fiber Optik dengan layanan internet, telepon rumah, dan IPTV UseeTV.

Sementara untuk layanan telepon rumah saja, pelanggan harus lebih dulu mendatangi Plasa Telkom setempat, untuk ketersediannya. Menyusul masuknya Netflix di Indonesia pada bulan Januari 2016, Grup Telkom, termasuk IndiHOME memblokir layanan tersebut. Beberapa pengguna yang ingin mengakses Netflix kemudian memindahkan penyedia layanan pada perusahaan lain, dan mendapati bahwa nomor telepon rumahnya yang telah digunakan selama puluhan tahun ikut dicabut. Namun sebagai Jawaban atas kontroversi ini, kini IndiHome menyediakan layanan DUAL PLAY dan TRIPLE PLAY.

Per 1 Februari 2016 Telkom menerapkan kebijakan FUP (Fair Usage Policy) kepada pelanggannya. Kebijakan FUP merupakan pembatasan kecepatan akses data/internet berdasarkan penggunaan layanan akses internet setelah mencapai jumlah, atau volume data tertentu dalam rentang waktu tertentu. Hal ini menjadi masalah karena layanan yang diterapkan FUP adalah layanan tanpa batas (unlimited). Walaupun banyak penyedia internet lain menerapkan FUP, IndiHOME tidak mengkomunikasikan hal ini pada awal layanan dijual, melainkan diterapkan kemudian tanpa banyak sosialisasi sebelumnya.⁵⁷

B. Perlindungan Hukum Konsumen Indihome Terhadap Kebijakan Secara Sepihak Yang Dilakukan Oleh PT. Telkom yang Menimbulkan Kerugian bagi Konsumen

Terkait banyaknya keluhan konsumen yang dialamatkan ke layanan Triple Play IndiHome, disini dinilai Telkom IndiHome melanggar hak konsumen. Hal ini didasari bahwa apa yang disampaikan oleh pihak Telkom sebagai pelaku usaha, penyedia barang dan jasa tidaklah lengkap dan jelas. Di awal perjanjian pihak Telkom tidak menjelaskan konsekuensi dari penggunaan layanan IndiHOME. Serta tidak adanya pemberitahaun di awal bahwa pihak Telkom berhak merubah ketentuan dari layanan yang diterima oleh konsumen, sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Pada dasarnya bahwa konsumen mempunyai hak atas informasi yang benar jelas dan jujur terkait

⁵⁷<https://indihome.co.id/internet-fiber> diakses pada tanggal 2 Mei 2017 pukul 22:20

layanan barang dan jasa. Konsumen seharusnya tetap diberikan pelayanan maksimal, bukan malah ditawari “jika berhenti tidak apa-apa”.

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai Hak dan kewajiban konsumen.

Dalam pasal tersebut hak konsumen diatur:

- 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;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan 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 dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan 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.

Dapat dilihat dari Pasal 4 huruf c Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, "*hakatas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa*" dari isi pasal tersebut dan disesuaikan dengan beberapa kasus yang ada dilapangan, bahwa ketika pihak Telkom dengan semena-mena merubah ketentuan pelayanan yang diterima oleh konsumen, dan ketika ditanyakan oleh konsumen pihak Telkom berdalih bahwa mereka sudah menyediakan informasi di website. Hal ini tentu sangat merugikan pihak konsumen karena tidak semua konsumen bisa sewaktu-waktu untuk mengakses informasi di website dari pihak Telkom. Sifat dasar manusia sendiri yang malas menambah masalah yang timbul yang mengakibatkan kerguian di pihak konsumen. Dari awal tidak ada arahan bahwa apabila ada informasi terbaru diminta untuk mengakses website dari pihak Telkom, apalagi ditambah dengan pihak konsumen yang tidak bisa sewaktu-waktu dan mungkin tidak terpikirkan bahwa segala informasi perubahan pelayanan "hanya" disampaikan via website. Ketika awal pendaftaran konsumen sudah meninggalkan kontak yang bisa dihubungi dan sudah sewajarnya apabila ada informasi perubahan pelayanan, pihak Telkom menghubungi konsumen secara pribadi sau-satu agar informasi tersebut jelas sampai ke tangan konsumen. Pihak Telkom telah melanggar isi Pasal 4 huruf c Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pihak Telkom yang tidak memberitahukan kepada konsumen bahwa ada informasi di

website tidak bisa menuntut pihak konsumen untuk bisa selalu mengecek informasi yang ada di website, apalagi tanpa adanya arahan dari pihak Telkom.

Perusahaan yang tidak memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dapat dikenakan sanksi berupa denda. Jika pihak pelaku usaha tidak mampu memberikan layanan berupa informasi yang benar jelas dan jujur sejak konsumen membeli layanan. Sejak awal membeli pelaku usaha sudah dapat dikategorikan melanggar hak-hak konsumen. Sanksinya dapat dipidana penjara 5 tahun dan denda Rp.2 miliar.

Keluhan-keluhan konsumen Telkom khususnya pelanggan IndiHome dikarenakan adanya pemblokiran Netflix oleh PT Telkom Indonesia dan pencabutan telepon secara sepihak apabila konsumen pelanggan IndiHome berhenti berlangganan, ini terasa akibat kebijakan *Triple Play IndiHome*. Hal ini membuat pelanggan Telkom lebih dirugikan, dan juga terlihat bahwa selama ini ternyata Telkom dalam mengikat perjanjian dengan pelanggannya telah membuat ketentuan dan syarat yang berat sebelah, bahkan bisa dikatakan semena-mena terhadap pelanggannya. Hal tersebut mulai terlihat saat ada pelanggan-pelanggan paket internet Telkom, IndiHome, yang ingin berhenti berlangganan paket internet produk Telkom itu. Mereka ingin berhenti berlangganan paketan internet dari Telkom itu karena masih ingin menggunakan Netflix, sedangkan Telkom sudah memblokirnya sejak 27 Januari 2016 lalu. Permasalahan yang timbul jika pelanggan ingin berhenti berlangganan layanan internet Telkom itu, maka semua produk Telkom yang

lain juga akan diputus Telkom secara sepihak, termasuk telepon rumah/kantor, sehingga, tidak ada pilihan lain bagi pelanggan. Pelanggan dipaksa memilih: tetap berlangganan IndiHome, ataukah berhenti berlangganan, tetapi dengan konsekuensi jika berhenti berlangganan, maka semua produk Telkom yang lain; TV Kabel dan telepon rumah/kantor juga akan diputus Telkom.

Semua perangkat milik Telkom itu akan diambil kembali dari rumah/kantor pihak yang berhenti berlangganan itu. Padahal, telepon rumah/kantor itu masih dibutuhkan, baik untuk telepon biasa, atau faksimili. Telkom dengan keunggulannya sebagai satu-satunya operator perangkat telepon kabel tetap yang biasa dipakai di rumah maupun di kantor itu, telah memanfaatkan keunggulannya itu dengan sengaja menyatukan semua produknya itu ke dalam satu paket produk yang dinamakan IndiHome itu, kemudian membuat peraturan “menyandera” pelanggan seperti itu, sehingga khusus bagi mereka yang telah berlangganan IndiHome, maka mereka tidak bisa lagi berhenti berlangganan hanya untuk satu produk, misalnya, kalau ingin berhenti berlangganan internet Telkom (yang dulu disebut Speedy), maka berarti pula semua produk Telkom yang terintegrasi di dalamnya (USeeTV, dan telepon rumah/kantor) akan dicabut Telkom, sedangkan telepon rumah/kantor itu masih dibutuhkan.

Kebijakan sepihak ini muncul akibat paket TriplePlay yang ditawarkan Telkom. Triple Play adalah paket yang memberikan koneksi internet, TV kabel, dan sambungan telepon menjadi satu. Telkom telah memigrasikan jaringan teleponnya dari kabel telepon pada umumnya ke jaringan kabel *fiber*

optic sepanjang 2015 lalu. Kabel fiber itu juga yang dipakai untuk menyalurkan layanan internet dan TV kabel. Wajar, jika pelanggan IndiHome yang ingin berhenti berlangganan layanan internet Telkom saja, merasa tertipu, dijebak, atau disandera Telkom dengan ketentuannya itu. Karena mereka masih membutuhkan telepon rumah/kantornya, tetapi itu akan dicabut Telkom juga jika mereka berhenti layanan internet Telkom.

Pada “*Frequently Asked Questions*” di situs Indihome, tepatnya di nomor 33, Telkom mencantumkan ketentuan tersebut, yaitu jika pelanggan berhenti berlangganan, maka otomatis layanan akan berhenti, termasuk layanan Triple Play seperti internet, interactive TV dan telepon, dan “Seluruh perangkat Telkom yang terdapat di pelanggan akan diambil kembali oleh pihak Telkom.”⁵⁸

Ketika Telkom mengeluarkan pemberitahuan informasi di website, disatu sisi pihak Telkom justru melakukan kesalahan, mengapa demikian? Karena informasi tersebut seolah-olah diharapkan agar konsumen bisa mencari sendiri. Padahal sudah seharusnya bahwa menjadi tugas dari para staff khususnya customer service dari pihak Telkom untuk memberitahukan setiap ada informasi baik itu informasi yang sifatnya baru ataupun informasi yang sifatnya perubahan atau pembaharuan dari informasi yang lama. Jangan sampai bahwa informasi yang sudah disediakan oleh pihak Telkom melalui website misalnya, ternyata staff pun tidak tahu akan informasi itu, dimana informasi tersebut hanya menjadi pajangan di website situs resmi Telkom

⁵⁸<https://indihome.co.id/faq-indihome> diakses pada tanggal 2 Mei 2017 pukul 21.00

tanpa disosialisasikan ke internal dari pihak Telkom itu sendiri. Tidak bisa diharapkan bahwa semua konsumen bisa mencari informasi sendiri karena sudah menjadi kewajiban pelaku usaha untuk selalu memberikan informasi secara jelas sesuai dengan Pasal 4 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Ketentuan sepihak yang dibuat Telkom ini bisa dikatakan telah menghalangi konsumennya untuk baik secara langsung atau tidak langsung memperoleh barang dan atau jasa, Pasal 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur larangan bagi pelaku usaha, antara lain adalah:

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi 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 dalam 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 kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- 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, 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.

Berdasarkan Pasal 8 angka (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat dilihat bahwa apa yang sudah dilakukan oleh pihak Telkom selaku pelaku usaha bertentangan dengan isi dari pasal tersebut. Di samping hal tersebut ada satu permasalahan yang

muncul, yaitu tidak diberitahukannya informasi yang jelas mengenai pemutusan semua jaringan telkom (internet, tv, maupun telepon) secara sepihak ini baik oleh petugas registrasi maupun teknisi pada saat pemasangan pertama kali. Konsumen yang berlangganan Telkom IndiHome tidak diberikan bukti berupa format perjanjiannya secara tertulis, konsumen hanya dapat membaca syarat dan ketentuannya berdasarkan website milik Telkom IndiHome, padahal tidak semua konsumen yang berlangganan akan membacanya terlebih dahulu di website tersebut.⁵⁹ Hal tersebut tidak seharusnya menjadi masalah eksternal dari pihak Telkom yang mengakibatkan kerugian konsumen, masalah tidak diberitahukan informasi secara jelas baik oleh *Customer Service* sebagai petugas registrasi maupun petugas teknis dilapangan merupakan masalah internal dari Pihak Telkom. Tidak bisa Pihak Telkom menyalahkan konsumen yang kurang dalam mencari informasi, karena pada dasarnya informasi adalah hak dari konsumen dan penjual jasa atau barang memiliki kewajiban memberikan informasi sejelas-jelasnya, tidak menutupi buruk dari barang dan atau jasa serta menjelaskan resiko dari menjadi konsumen pihak penjual jasa dan atau barang tersebut.

Pada dasarnya konsumen Telkom IndiHome mempunyai hak sebagaimana diatur didalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Tujuan utama konsumen

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Ridwan (pengguna Indie Home) pada tanggal 29 April 2017

dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa adalah memperoleh manfaat dari barang/jasa yang dikonsumsinya tersebut. Perolehan manfaat tersebut tidak boleh mengancam keselamatan, jiwa dan harta benda konsumen, serta harus menjamin kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

- 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. Tentu saja konsumen tidak mau mengkonsumsi barang/jasa yang dapat mengancam keselamatan, jiwa dan hartanya. Untuk itu konsumen harus diberi bebas dalam memilih barang/jasa yang akan dikonsumsinya. Kebebasan memilih ini berarti tidak ada unsur paksaan atau tipu daya dari pelaku usaha agar konsumen memilih barang/jasanya.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Sebelum memilih, konsumen tentu harus memperoleh informasi yang benar mengenai barang/jasa yang akan dikonsumsinya. Karena informasi inilah yang akan menjadi landasan bagi konsumen dalam memilih. Untuk itu sangat diharapkan agar pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang/jasanya.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Tidak jarang konsumen memperoleh kerugian dalam mengkonsumsi suatu barang/jasa. Ini berarti ada

suatu kelemahan di barang/jasa yang diproduksi/disediakan oleh pelaku usaha. Sangat diharapkan agar pelaku usaha berlapang dada dalam menerima setiap pendapat dan keluhan dari konsumen. Di sisi yang lain pelaku usaha juga diuntungkan karena dengan adanya berbagai pendapat dan keluhan, pelaku usaha memperoleh masukan untuk meningkatkan daya saingnya.

Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menegaskan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa; kegunaan suatu barang dan/atau jasa; kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa; tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan; dan bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Di sini Telkom disinyalir sengaja memanipulasi informasi atau memberikan informasi secara tidak lengkap sehingga membahayakan dan merugikan konsumen. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 setidaknya memuat sembilan hak yang dimiliki konsumen antara lain:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan;
- b. Hak untuk memilih barang;
- c. Hak atas informasi;
- d. Hak untuk didengar pendapatnya;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi;

- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian;
- i. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Pentingnya informasi yang akurat dan lengkap atas suatu barang dan/atau jasa mestinya menyadarkan pelaku usaha untuk menghargai hak-hak konsumen, memproduksi barang dan jasa berkualitas. Sebagaimana diketahui bahwa informasi produk mampu mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli atau tidak suatu produk. Oleh karena itu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan perlindungan kepada konsumen dengan melarang pelaku usaha melakukan penawaran, promosi atau iklan yang tidak benar atau menyesatkan terkait suatu produk.

C. Pertanggungjawaban IndiHome Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Di dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak konsumen adalah sebagai berikut:

- 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;

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan 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 dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan 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.

Hak atas informasi yang benar jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa maupun hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan sangatlah penting. Disini konsumen dituntut untuk merasa peka dan berani bertanya apabila ada suatu hal yang kurang jelas. Hak atas informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk dan/atau jasa, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk dan/atau jasa yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya dan

terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk atau pemilihan jasa.

Hak atas informasi ini penting bagi konsumen, Telkom selaku pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas mengenai jasa yang diperdagangkan kepada konsumennya, sehingga konsumen sendiri dapat mengetahui produk dari Telkom secara jelas. Apabila konsumen memiliki pendapat maupun keluhannya atas kinerja maupun Telkom, konsumen berhak untuk melakukan complain ataupun memberikan saran kepada Telkom selaku pelaku usaha. Hal ini telah tertuang didalam Pasal 4 huruf d Undang-undang Perlindungan Konsumen dimana konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya. Selain itu pelaku usaha wajib memberikan tanggapan atas *complain* yang telah dilakukan oleh konsumen. Salah satu kewajiban Telkom adalah memberikan informasi mengenai pemutusan teleponnya apabila konsumen ingin berhenti berlangganan internet dan perubahannya sekurang-kurangnya mengumumkan melalui mass media sebelum tanggal berlakunya kebijakan Triple Play dimaksud atau sebelum berlakunya tanggal perubahannya, atau dalam bentuk brosur atau buku tarif. Di sini Telkom wajib menyampaikan informasi tersebut secara jelas agar konsumen tidak dirugikan dikemudian hari. Penyampaian informasi yang tidak benar melalui brosur tersebut merupakan bentuk wanprestasi karena brosur tersebut dianggap sebagai penawaran dan janji-janji yang bersifat perjanjian.

Terkait apakah ada sanksi ataupun hukuman bagi pelaku usaha dapat dilihat dalam Pasal 62 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f di pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Dikaitkan dengan Pasal 62 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka pelaku usaha dapat dipertanggungjawabkan secara hukum atas tindakan wanprestasi yang dia lakukan terhadap konsumen. Di dalam Pasal 8 ayat 1 (d) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan kondisi,

jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.

Selanjutnya dalam K.U.H.Perdata mengatur bagi pihak yang dirugikan mempunyai hak untuk menggugat terhadap pihak lainnya yang terdiri dari pelaku sendiri atau orang yang menjadi tanggungannya sendiri atau orang yang menjadi tanggungannya (Pasal 1365, 1366, 1367 K.U.H.Perdata). Pasal 1365 K.U.H.Perdata berbunyi sebagai berikut,

"Tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain mewajibkan orang yang karena salahnya menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut."

Perbuatan di sini dimaksudkan bahwa setiap perbuatan termasuk perbuatan alpa/lalai/kurang hati-hati, sedangkan unsur kesalahan diukur dari perbuatan atau kelalaian tidak saja karena bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, juga bertentangan dengan kesusilaan dan kepatutan yang harus diindahkan dalam masyarakat baik mengenai orang atau barang.

Konsumen dapat mengajukan gugatan berdasarkan Pasal 1365 K.U.H.Perdata di atas, sayangnya beban pembuktian menjadi kewajiban konsumen. Beban ini bagi sebagian besar konsumen tentu dianggap prosesnya yang terlalu berbelit-belit, sehingga tidak sedikit hak gugat yang diperoleh konsumen tidak atau enggan dimanfaatkan.

Selain hak gugat yang dimiliki oleh konsumen, Undang-undang Perlindungan Konsumen juga menganut sistem pembuktian terbalik yang terdapat dalam Pasal 19, 22 dan Pasal 23 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 19

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

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 4, Pasal 20, dan Pasal 21

merupakan beban dari tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 1, ayat 2, ayat 3, dan ayat 4, dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Dasar pemikiran pembuktian terbalik adalah seorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Oleh karena itu pihak yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada dipihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.

Pasal 23 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, merupakan salah satu pasal yang tampaknya diselipkan secara spesifik, khusus mengatur hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha yang menolak, dan/atau tidak memberi tanggapan, dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun dengan mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen.

Dengan demikian jelaslah bahwa ketentuan mengenai tanggung jawab dan ganti rugi yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, merupakan suatu *Lex Specialis* terhadap ketentuan umum yang ada didalam K.U.H.Perdata. Berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut. Beban pembuktian “kesalahan” yang berdasarkan Pasal 1865 K.U.H.Perdata dibebankan kepada pihak yang dirugikan (dalam hal ini konsumen), tetapi demi hukum dialihkan kepada pihak pelaku usaha.

Efektif tidaknya perubahan sistem pembuktian yang dianut dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini dapat dibuktikan dan dijalankan sebagaimana mestinya, sedangkan bahwa kita semua berharap bahwa Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kemudahan bagi konsumen yang dirugikan, untuk meminta pertanggungjawaban dan sekaligus ganti rugi atas kerugian yang dideritanya.⁶⁰

Untuk dapat mengajukan gugatan, maka Pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

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.

⁶⁰Gunawan Wijaya, *loc.cit.*

2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menhlangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian melalui jalur pengadilan, maka ketentuannya mengacu pada Pasal 48 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45. Untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi jalan altematif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pasal 45 ayat (4) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan, jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Hal

ini berarti, penyelesaian di pengadilan pun tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat dikemukakan kesimpulannya sebagai berikut:

1. Bahwa Undang-Undang perlindungan konsumen sebenarnya mengatur secara detail terkait proses sengketa dari awal sampai putusan pengadilan. Akan tetapi jarang sekali kasus-kasus yang melibatkan pihak Telkom masuk ke pengadilan dikarenakan proses yang akan berbelit-belit dan hanya akan membuang waktu dan pikiran dari konsumen. Bahwa pihak Telkom dalam memasarkan produknya pada masa promosi dalam hal ini IndiHome tidak memberikan informasi yang jelas terkait dengan kelebihan serta kelemahan dari Indihome itu sendiri yang mengakibatkan munculnya masalah di pertengahan jalan yang berakibat pada konsumen itu sendiri. Konsumen dalam hal ini mendapatkan hak atas informasinya ketika pihak Telkom mendapatkan keluhan dari konsumen. Pihak Telkom memberitahu konsumen bahwa informasi terkait perubahan bisa diakses di website sedangkan sejak awal pihak Telkom tidak mengarahkan untuk mengakses Website untuk mendapatkan informasi terbaru.
2. Kasus-kasus yang terjadi di lapangan dimana banyak konsumen Telkom mengeluh akan pelayanan dari pihak Telkom sudah membuktikan bahwa Telkom selaku pelaku usaha telah melanggar hak konsumen dan tidak

memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha. Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah diatur mengenai hak dan kewajiban baik bagi konsumen maupun pelaku usaha dalam Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6 dan Pasal 7. Hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maupun pelaku usaha seperti yang telah disebutkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimaksudkan untuk menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha. Adanya perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan (hak-hak) konsumen seperti telah disebutkan diatas, maka diharapkan konsumen akan terhindar dari gangguan-gangguan yang akan menimpanya. Akan tetapi dalam hal ini Telkom sebagai pihak pelaku usaha sudah melakukan hal yang dilarang oleh Undang-undang yang ada yang kaitannya dengan larangan pelaku usaha, dalam hal ini Indihome tidak memberikan informasi secara jelas selama masa promosinya, hal ini jelas sekali menimbulkan kerugian bagi para konsumen, perbuatan Telkom yang tidak memberikan informasi secara jelas kepada konsumen dapat dikategorikan sebagai wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Dimana wanprestasi yang dilakukan Telkom adalah telkom tidak memberikan layanan sesuai dengan apa yang ada dalam promosinya, sedangkan dari segi perbuatan melawan hukumnya telkom telah melakukan hal yang seharusnya tidak boleh dilakukan dan itu sudah diatur dalam UU nomor 8 tahun 1999.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak pelanggan hendaknya sebelum menggunakan Telkom Speedy memperhitungkan manfaat dan kondisi keuangan, serta menanyakan secara jelas kepada petugas instalasi, petugas registrasi ataupun customer service mengenai proses penghitungan kuota, dan petugas instalasi, petugas registrasi ataupun customer service harus memberikan penjelasan yang detail meski calon pelanggan tidak menanyakannya.
2. Pihak pelanggan sebaiknya selalu mengontrol pemakaian dan mulai berinisiatif untuk mencari informasi agar tidak perlu menunggu informasi dari pihak Telkom yang belum tentu akan disampaikan lebih cepat, untuk meminimalisir hal-hal yang sama dikemudian hari.
3. Hendaknya pihak PT. Telkom (Telkom Speedy) terus meningkatkan kualitas serta memberikan pelayanan yang prima agar perlindungan terhadap konsumen dapat berjalan maksimal. Dan selalu memperbaiki kinerja internal agar Telkom selaku pihak usaha tidak akan melanggar hak konsumen dan kewajiban Telkom sebagai pelaku usaha.

Daftar Pustaka

- Abdul Hakim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010
- Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermedia Jakarta, 1985
- Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, *Hukum Perutangan*, Sumur Bandung, Bandung, 1989
- Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian*, Bina Cipta, Jakarta, 1987
- Janus Sidabalok, *Pengantar Hukum Ekonomi*, Bina Media, Medan, 2000
- Ronny Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995
- Adijaya Yusuf dan John W. Haed, *Hukum Ekonomi*, ELIPS, Jakarta, 1998
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006
- Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Segi Standart Kontrak (Baku)*, makalah pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, BPHN, Bina Cipta, Jakarta, 1980
- Agnes M. Toar, *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara*, Alumni, Bandung, 1988
- Nasution, *Konsultasi dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995
- Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989
- BPHN Departemen Kehakiman, *Simposium Aspek-aspek Masalah Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta, 1980

Prasetyo Hadi Purwandoko, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, FH-UNS, Solo, 1997

Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta, 1989

Mungisah Martopo, *Upaya Pemberdayaan Konsumen Muslim Dalam Memenuhi Kebutuhan Produk Halal*, FT-UGM, Yogyakarta, 1997

Subekti dan Tjitrosudibio, *KUHPerdata*, Prdanya Pramita, Jakarta, 1985

Chaidir Ali, *Yurisprudensi Indonesia Tentang Perbuatan Melanggar Hukum*, Bina Cipta, Bandung, 1978

James Angel, *Perilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta, 1994

Gunawan Wijaya, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, 2000

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Prenbalindo, Jakarta, 1997

YLKI, *Hak-hak dan Perlindungan Konsumen*, Stensil, Jakarta, 1985

Ridwan, HR., *Hukum Adminitrasi Negara*, UII Pers, Yogyakarta, 2002

Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia, Jakarta, 2004

<http://news.detik.com/suara-pembaca/2779590/paket-promo-indihome-dibatalkan-sepihak-oleh-telkom>

http://www.kompasiana.com/danielht/beginilah-cara-telkom-menyandera-pelanggannya_56b09adb149773941663655b

<https://indihome.co.id/internet-fiber>

<https://indihome.co.id/internet-fiber>

<https://indihome.co.id/faq-indihome>

Pra-riset hasil wawancara dengan Ardhi Priyambodo, Marketing IndiHome area
Kota Yogyakarta.

Wawancara dengan Bapak Ridwan (pengguna Indie Home) pada tanggal 29 April
2017



Lampiran





PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG**

PERLINDUNGAN KONSUMEN

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,**

Menimbang :

1. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
2. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
3. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
4. bahwa 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;
5. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
6. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
7. bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen;

Bagian Pertama
Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

Hak konsumen adalah :

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

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah :

- a. membaca atau 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 hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Bagian Kedua
Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila 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.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi 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 yang 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.

BAB IV PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

Pasal 8

(1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi 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 dalam 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 kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- 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, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
- j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

(2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

(3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

(4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 9

(1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklan-kan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah :

- a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu,

(2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

(3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Sanksi Pidana

Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Pasal 62

(1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

(2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

(3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

BAB XIV KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 64

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-undang ini.