PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA TELEPON SELULER YANG MENGALAMI PENCURIAN PULSA

*) Ika Saimima dan Dwi Kurnianto

Abstrak

Perkembangan Industri Konten Telekomunikasi yang sangat pesat di Indonesia, telah terjadi tindakan yang mencoreng semangat dan kreativitas industry konten dalam memberikan layanan yang mencerdaskan publik. Tindakan yang dimaksud adalah pencurian pulsa secara diam-diam oleh Content Provider (CP), yang kini menjadi perhatian berbagai pihak. Pencurian pulsa dilakukan oleh CP yang merupakan mitra dari Operator Telekomunikasi. Kemitraan ini biasanya dilakukan dalam bentuk pembagian persentase pendapatan (*revenue sharing*) yang jumlahnya bergantung kepada kesepakatan yang terjalin antara Operator dengan CP. Salah satu bentuk konten yang disediakan CP adalah SMS berlangganan yang telah menggeser layanan premium call yang dulu pernah membanjiri pasar. Yang pasti, semakin banyak pemasukan dari konten maka semakin besar pula pemasukan untuk Operator. Fenomena pencurian pulsa para pengguna telepon selular (ponsel) memang sudah marak beberapa tahun belakangan dengan munculnya beragam program undian, hadiah, kuis, nada dering yang dikirim CP kepada pelanggan. Tarif yang dikenakan perusahaan penyedia layanan premium itu beragam mulai dari yang kecil-kecilan Rp500, Rp 2000, sampai yang terbesar Rp10.000 per SMS yang dikirim.

Pada dasarnya setiap Konsumen diberikan perlindungan oleh Negara melalui Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999). Berdasarkan Pasal 45 UU No.8/1999 konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (dalam hal ini BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan beberapa LSM lainnya) atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum. Peristiwa pencurian pulsa dikategorikan sebagai suatu perbuatan melawan hukum pasal 1365 BW. Setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat mengkonsumsi barang dan/atau jasa tercantum dalam Pasal 4 huruf (a) UUPK. Kenyamanan tersebut tentu saja tidak dapat terlaksana, karena adanya pemotongan sepihak dari pihak provider.

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi komunikasi di dunia saat ini sudah semakin maju. Dampak kemajuan itu terasa ke seluruh pelosok bumi, termasuk di Indonesia. Industri telekomunikasi merupakan salah satu sektor strategis bagi pembangunan nasional. Di Indonesia, pertumbuhan sektor industri telekomunikasi saat ini lebih banyak didorong oleh industri telekomunikasi seluler yang menjadi motor utama pertumbuhan investasi dan pendapatan.

*) Ika Saimima, SH, MH, Dosen Fakultas Hukum Ubhara Jaya
Dwi Kurnianto, SH, Alumni Fakultas Hukum Ubhara Jaya

Infrastruktur telekomunikasi memegang peran utama dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, menjaga keamanan dan integritas dan untuk memfasilitasi pengembangan pendidikan, kesehatan dan kegiatan pemerintahan secara keseluruhan.

Perkembangan teknologi dan berubahnya gaya hidup masyarakat modern, menunjang kebutuhan akan komunikasi nirkabel menjadi suatu hal yang vital. Kebutuhan tersebut khususnya pada kebutuhan telepon selular yang telah mengalami kemajuan pesat. Kebutuhan telepon selular yang menggunakan teknologi GSM (*Global System for Mobile Communications*) yang masih diterima masyarakat dan menjadi satu-satunya standart di eropa. GSM sendiri mempunyai arsitektur jaringan yang terdiri dari MS, BSS, dan NSS. Dengan adanya perangkat lunak Matlab yang merupakan salah satu perangkat lunak yang mampu menggambarkan dan juga salah satu *development tools* untuk membangun aplikasi dalam lingkungan Windows akan dibuat sebuah simulasi sistem panggilan telepon selular pada jaringan GSM. simulasi ini diharapkan mampu meningkatkan ilmu pengetahuan tentang jaringan telepon selular itu sendiri yang kini telah mengalami kemajuan yang sangat pesat.¹

Penggunaan telepon selular, atau lebih dikenal dengan sebutan ponsel, semakin meningkat. Jika pada awal pemunculannya telepon selular dianggap sebagai suatu barang mewah dan hanya mampu dijangkau oleh kalangan tertentu saja, maka saat ini penggunaan telepon selular semakin meluas di berbagai kalangan. Tidak hanya kalangan pebisnis saja, namun juga di kalangan umum, termasuk kini di kalangan anak muda. Kebutuhan telepon selular kini semakin dirasakan penting sebagai barang yang sangat diperlukan untuk kelancaran komunikasi. Persaingan antara produsen telepon selular tersebut kini semakin ketat. Mulai dari model atau desain yang ditawarkan, biasanya satu merek telepon seluler memiliki berbagai macam model dengan kelebihan masing-masing. Kemudian fasilitas yang ada, seperti waktu bicara, kemampuan menangkap sinyal, dan features yang dimiliki seperti voice mail, voice dialing, alarm, agenda, sampai SMS (Short Message Service), hingga yang terakhir yaitu fasilitas WAP (Wireless Application Protocol) di mana para pengguna dapat berinternet melalui telepon selular.

¹ Oki Rinaldo, "Simulasi Sistem Call Jaringan Seluler", Surabaya, Makalah Proyek Akhir Jurusan Telekomunikasi - Politeknik Elektronika Negeri Surabaya - ITS, Surabaya, Juli 2010

Ditengah perkembangan Industri Konten Telekomunikasi yang sangat pesat di Indonesia, telah terjadi tindakan yang mencoreng semangat dan kreativitas industry konten dalam memberikan layanan yang mencerdaskan publik. Tindakan yang dimaksud adalah pencurian pulsa secara diam-diam oleh Content Provider (CP), yang kini menjadi perhatian berbagai pihak. Pencurian pulsa dilakukan oleh CP yang merupakan mitra dari Operator Telekomunikasi. Kemitraan ini biasanya dilakukan dalam bentuk pembagian persentase pendapatan (*revenue sharing*) yang jumlahnya bergantung kepada kesepakatan yang terjalin antara Operator dengan CP. Salah satu bentuk konten yang disediakan CP adalah SMS berlangganan yang telah menggeser layanan premium call yang dulu pernah membanjiri pasar. Yang pasti, semakin banyak pemasukan dari konten maka semakin besar pula pemasukan untuk Operator.

Salah satu lagi masalah yang sangat meresahkan masyarakat Indonesia , yaitu maraknya perncurian pulsa yang ironisnya dilakukan oleh provider itu sendiri terhadap pelanggannya. Telah lama pelanggan operator telekomunikasi resah dengan banyaknya SMS premium yang seringkali diterima tanpa diinginkan. Bahkan belakangan muncul SMS 'tipu-tipu' yang jika pelanggan membalas SMS tersebut maka dalam waktu singkat pulsanya bisa terkuras.

Fenomena pencurian pulsa para pengguna telepon selular (ponsel) memang sudah marak beberapa tahun belakangan dengan munculnya beragam program undian, hadiah, kuis, nada dering yang dikirim CP kepada pelanggan. Tarif yang dikenakan perusahaan penyedia layanan premium itu beragam mulai dari yang kecil-kecilan Rp500, Rp 2000, sampai yang terbesar Rp10.000 per SMS yang dikirim.

Menurut data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) saat ini ada sekitar 246 juta pengguna telepon seluler yang sepertiga dari jumlah itu pernah menerima SMS premium tersebut. Namun demikian, ada dua jenis SMS premium, yang satu adalah SMS yang memberi pilihan kepada konsumen untuk melakukan registrasi. Sementara ada yang tidak registrasi dan otomatis terdaftar.²

² [http://rifkadodol.blogspot.com/2011/12/Pencurian Pulsa](http://rifkadodol.blogspot.com/2011/12/Pencurian_Pulsa), diakses 19 Januari 2012

Ulah nakal *content provider* yang bekerja sama dengan operator dalam menyedot pulsa pelanggannya melalui berbagai layanan SMS premium, tentu saja sangat meresahkan konsumen. Bukan cuma meresahkan, aksi ini jelas sangat merugikan konsumen. Karena sering dilakukan secara 'diam-diam', aksi penyedotan pulsa pelanggan ini kemudian disebut-sebut sebagai pencurian pulsa.

Contoh kasus dari pencurian pulsa dialami David Tobing, gugatan perdata yang diajukan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dinyatakan kalah hingga akhirnya Penggugat mengajukan banding. Kasus bermula dari pengiriman layanan tambahan berbayar 'Opera Mini' dari Telkomsel secara sepihak kepada David Tobing. Kasus pencurian pulsa ini menimpa David sejak pertengahan Juli lalu. Saat itu, ponselnya menerima pesan pendek (SMS) dari Telkomsel. Isinya, Telkomsel menyatakan terima kasih karena David telah berlangganan software Opera Mini. Nilai langganan tertulis Rp 10.000 per tujuh hari. Padahal, dia tidak pernah mengetik ON atau REG apa pun ke Telkomsel. Pengiriman itu sama sekali tak pernah diminta David selaku pelanggan Telkomsel. Namun, secara sepihak pula Telkomsel melakukan penagihan. Hal ini dilakukan Telkomsel sembilan kali, terhitung sejak 16 Juli-10 September 2011 dan merugikan dirinya sebesar Rp 90 ribu. Jika dilihat secara angka, kerugian yang diderita oleh David Tobing tidak besar. Dalam gugatannya David menuntut Telkomsel membayar ganti rugi Rp 100 ribu, terdiri atas kerugian materiil Rp 90 ribu dan imaterial Rp 10 ribu, serta menghentikan praktik pencurian pulsa kepada seluruh pelanggan. Jumlah itu jauh di bawah nilai uang yang dikeluarkan David untuk mendaftarkan gugatan ke Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, yakni Rp 1.016.000. Bayangkan jika pemotongan pulsa tersebut dilakukan kepada seluruh pelanggan Telkomsel, yang terjadi ada jumlah perkalian Rp.90.000 terhadap seluruh konsumen Telkomsel. Hal inilah yang membuat David Tobing mengajukan gugatan perdata kepada Telkomsel.

B. Permasalahan

Konsumen seringkali menjadi pihak yang memiliki posisi lemah ketika berhadapan dengan produsen atau pelaku usaha. Istilah "Pembeli adalah raja-

kadangkala tidak berlaku jika konsumen atau pembeli berhadapan dengan pelaku usaha besar atau bahkan menengah. Akibatnya, konsumen dirugikan dengan produk atau jasa yang dia beli. Pada situasi yang bersamaan dengan kerugian yang dideritanya, konsumen juga tidak mengetahui bagaimana menempuh jalur hukum untuk memulihkan kembali kerugian yang dideritanya. Ibarat udah jatuh tertimpa tangga, sudah dirugikan oleh produsen atau penjual, konsumen tidak tahu pula bagaimana memulihkan kerugian yang dideritanya. Padahal jalur-jalur hukum yang mudah sudah tersedia. Sementara itu, produsen atau pelaku usaha kadangkala dapat menjadi pihak yang merugi khususnya karena kelalaian dalam upaya perlindungan konsumen. Kelalaian produsen atau pelaku usaha dalam melindungi konsumen bisa karena disengaja maupun tidak disengaja akan berdampak secara hukum dan ekonomi bagi produsen atau pelaku usaha yang bersangkutan. Nama baik pun bisa tercoreng akibat kelalaian ini. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan dari tulisan ini adalah tentang bagaimanakah perlindungan hukum terhadap pelanggan pengguna seluler yang mengalami pencurian pulsa ?

C. Pembahasan

Pasal 27 ayat (2) UUD 1945 menegaskan bahwa “tiap-tiap warga Negara berhak untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan”.³ Untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan itu dalam rangka mewujudkan kesejahteraan dan kecerdasan, perlu penyediaan barang dan jasa dalam jumlah yang cukup, kualitas sesuai standar dengan harga yang terjangkau masyarakat sebagai pihak konsumen pada umumnya.

Pada hakekatnya, terdapat dua instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu pertama UUD 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak dikonsumsi oleh masyarakat. Kedua UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disingkat UUPK. Lahirnya

³ Satjipto Raharjo, “Ilmu Hukum”, Bandung, Alumni, 1999, hlm. 89

Undang-Undang ini memberikan harapan kepada masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang ataupun jasa. UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.⁴

Tujuan dari UU PK adalah melindungi kepentingan konsumen, dan di satu sisi menjadi pecut bagi pelaku usaha untuk meningkatkan kualitasnya. Lebih lengkapnya Pasal 3 UU PK menyebutkan bahwa tujuan 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

Sedangkan asas-asas yang dianut dalam hukum perlindungan konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 UU PK adalah:

1. Asas manfaat

Asas ini mengandung makna bahwa penerapan UU PK harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya.

⁴ Marzuki Ahmad, "Perlindungan Konsumen di Indonesia", Jakarta, Media Indonesia, Edisi 6 April 2007, hlm. 8

2. Asas keadilan

Penerapan asas ini dapat dilihat di Pasal 4 – 7 UU PK yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapkan melalui asas ini konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.

3. Asas keseimbangan

Melalui penerapan asas ini, diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Diharapkan penerapan UU PK akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum

Dimaksudkan agar baik konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pengertian Perlindungan Hukum

Pengertian Perlindungan adalah tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi.⁵ Tujuan perlindungan adalah untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lainnya baik sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan.

Hukum menurut J.C.T. Simorangkir dan Woerjono Sastropranoto **adalah** : Peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib. **Menurut** R. Soeroso, hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melarang serta mempunyai sifat memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi yang melanggarnya.

⁵ <http://www.artikata.com/Kamus Besar Bahasa Indonesia>, / diakses 19 Januari 2012

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, pengertian hukum yang memadai harus tidak hanya memandang hukum itu sebagai suatu perangkat kaidah dan asas-asas yang mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat, tapi harus pula mencakup lembaga (institusi) dan proses yang diperlukan untuk mewujudkan hukum itu dalam kenyataan.⁶

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *preventif* maupun yang bersifat *represif*, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum., yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.⁷

Sementara yang disebut dengan Konsumen adalah seseorang atau sekelompok orang yang membeli suatu produk untuk dipakai sendiri dan tidak untuk dijual kembali. Jika tujuan pembelian produk tersebut untuk dijual kembali (jawa: kulakan), maka dia disebut pengecer atau distributor. pada masa sekarang ini bukan suatu rahasia lagi bahwa sebenarnya konsumen adalah raja sebenarnya, oleh karena itu sebagai produsen yang memiliki prinsip *holistic marketing* sudah seharusnya memperhatikan semua yang menjadi hak-hak konsumen.⁸

Menurut pengertian Pasal 1 angka 2 UU PK, "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan."⁹

Telepon Seluler/ Telepon Genggam/Ponsel

Penemuan telepon genggam tak terlepas dari perkembangan radio. Berawal pada tahun 1921, Departemen Kepolisian Detroit Michigan mulai menggunakan telepon mobil satu arah. Kemudian tahun 1940, *Galvin Manufactory Corporation* (sekarang Motorola) mengembangkan *Hand-talllkle SCR536* untuk keperluan komunikasi di medan perang saat perang Dunia II.. Namun, penemuan telepon genggam yang sebenarnya terjadi pada tahun 1973 oleh Martin Cooper dari Matorola Corp. telepon ini kemudian

⁶ www.putracenter.net. "Definisi Hukum Menurut Para Ahli"/diakses 19 Januari 2012

⁷ Rahayu, etd.eprints.ums.ac.id, "Pengangkutan Orang", 2009/ diakses 19 Januari 2012

⁸ <http://www.wikipedia.com?konsumen>/diakses 19 Januari 2012

⁹ Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang "Perlindungan Konsumen", www.komisiinformasi.go.id/diakses 20 Januari 2012

dikenal sebagai telepon genggam generasi pertama atau 1G. dari model inilah kemudian muncul telepon genggam berikutnya.¹⁰

Tahun 1990-an generasi kedua atau 2G muncul dengan teknologi GSM dan CDMA. Teknologi ini dilengkapi dengan pesan suara, panggilan tunggu dan sms (short message service). Ukuran dan berat yang lebih kecil menjadi unggulan teknologi ini. Kini, teknologi telepon genggam sudah mencapai generasi ketiga (3G) dan keempat (4G). teknologi ini memberikan jangkauan yang lebih luas lagi termasuk internet. Fitur telepon seluler pun bahkan mendekati fungsi PC. Bahkan untuk teknologi 4G memiliki heterogenitas jaringan hingga memungkinkan pengguna menggunakan beragam system kapan saja dan dimana saja. di Indonesia, teknologi telepon genggam pertama kali hadir pada tahun 1984 dengan bberbasis teknologi Nordic Mobile Telephone (NMT).¹¹

Telepon genggam pun mulai beredar tahun 1985-1992, tetapi dengan bentuk yang masih besar dan berat. Tahun 1993, PT Telkom memulai proyek percontohan seluler digital GSM (*Global System for Mobile*) yang dimulai di dua pulau, Batam dan Bintan. Setahun kemudian (1994) operator GSM pertama di Indonesia beroperasi melalui PT Satelindo. Selanjutnya mulai bermunculan operator GSM lainnya.

Kemajuan teknologi informasi juga memberikan dampak positif dalam memberikan pengetahuan dan wawasan dengan banyaknya penyediaan jasa fasilitas internet baik di komputer maupun telepon seluler sehingga masyarakat dapat mengakses informasi-informasi yang dibutuhkan atau berita-berita terkini secara cepat.

Namun di sisi lain, perkembangan teknologi informasi dimanfaatkan oleh segelintir pihak untuk melakukan perbuatan yang merugikan orang lain dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau sekedar mencari sensasi atas keahlian yang dimiliki, yang dilakukan secara perorangan maupun kelompok dengan jaringan.

Dalam industri perdagangan barang dan/atau jasa, hak konsumen dijamin perlindungannya oleh Negara melalui seperangkat peraturan perundang-undangan,

¹⁰ http://www.wikipedia.com/telepon_genggam/diakses 19 Januari 2012

¹¹ Ibid

salah satunya adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999). Ketika konsumen merasa haknya dilanggar oleh pelaku usaha konsumen dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur non-litigasi atau litigasi. Berdasarkan Pasal 45 UU No.8/1999 konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (dalam hal ini BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan beberapa LSM lainnya) atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Upaya perlindungan konsumen tersebut pada hakikatnya memang untuk kebaikan kedua belah pihak baik untuk konsumen maupun pelaku usaha. Namun, di sisi lain, tidak semua konsumen mengajukan gugatan kepada pelaku usaha karena haknya terlanggar.

Dalam kasus David Tobing versus Telkomsel, disebutkan bahwa penggugat menilai tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum terhadap diri penggugat sebagai pengguna kartu Telkomsel HALO. Dalam petitumnya butir kedua, penggugat memohon agar tergugat tidak melakukan penawaran, dan pengikatan secara sepihak dengan melakukan perpanjangan otomatis fasilitas layanan Opera Mini dalam bentuk apapun tanpa persetujuan pelanggan. Lalu, pada petitum butir kelima, penggugat juga meminta agar majelis hakim menghukum tergugat dengan tidak melakukan penawaran fasilitas layanan tambahan dengan negatif deposit yakni membebaskan pelanggan melakukan konfirmasi ulang atau berhenti berlangganan.

Peristiwa pencurian pulsa yang dialami David dikategorikan sebagai suatu perbuatan melawan hukum. pasal 1365 BW tersebut memuat ketentuan sebagai berikut :

“Setiap perbuatan melawan hukum yang oleh karenanya menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian itu mengganti kerugian”

Dari pasal tersebut dapat dilihat bahwa untuk mencapai suatu hasil yang baik dalam melakukan gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum maka harus dipenuhi syarat-syarat atau unsur-unsur sebagai berikut :

1. Perbuatan yang melawan hukum, yaitu suatu perbuatan yang melanggar hak subyektif orang lain atau yang bertentangan dengan kewajiban hukum dari si

pembuat sendiri yang telah diatur dalam undang-undang. Dengan perkataan lain melawan hukum ditafsirkan sebagai melawan undang-undang.

2. Harus ada kesalahan, syarat kesalahan ini dapat diukur secara :
 - a. Obyektif yaitu dengan dibuktikan bahwa dalam keadaan seperti itu manusia yang normal dapat menduga kemungkinan timbulnya akibat dan kemungkinan ini akan mencegah manusia yang baik untuk berbuat atau tidak berbuat.
 - b. Subyektif yaitu dengan dibuktikan bahwa apakah si pembuat berdasarkan keahlian yang ia miliki dapat menduga akan akibat dari perbuatannya.
3. Harus ada kerugian yang ditimbulkan. Dalam pengertian bahwa kerugian yang disebabkan oleh perbuatan melawan hukum dapat berupa :
 - a. Kerugian materiil, dimana kerugian materiil dapat terdiri dari kerugian yang nyata-nyata diderita dan keuntungan yang seharusnya diperoleh. Jadi pada umumnya diterima bahwa si pembuat perbuatan melawan hukum harus mengganti kerugian tidak hanya untuk kerugian yang nyata-nyata diderita, juga keuntungan yang seharusnya diperoleh.
 - b. Kerugian idiil, dimana perbuatan melawan hukum pun dapat menimbulkan kerugian yang bersifat idiil seperti ketakutan, sakit dan kehilangan kesenangan hidup.

Untuk menentukan luasnya kerugian yang harus diganti umumnya harus dilakukan dengan menilai kerugian tersebut, untuk itu pada azasnya yang dirugikan harus sedapat mungkin ditempatkan dalam keadaan seperti keadaan jika terjadi perbuatan melawan hukum. Pihak yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi tidak hanya kerugian yang telah ia derita pada waktu diajukan tuntutan akan tetapi juga apa yang ia akan derita pada waktu yang akan datang.
4. Adanya hubungan causal antara perbuatan dan kerugian. Untuk memecahkan hubungan causal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian, terdapat dua teori yaitu :
 - a. *Condition sine qua non*, dimana menurut teori ini orang yang melakukan perbuatan melawan hukum selalu bertanggung jawab jika perbuatannya *condition sine qua non* menimbulkan kerugian (yang dianggap sebagai

sebab dari pada suatu perubahan adalah semua syarat-syarat yang harus ada untuk timbulnya akibat).

- b. *Adequate veroorzaking*, dimana menurut teori ini si pembuat hanya bertanggung jawab untuk kerugian yang selayaknya dapat diharapkan sebagai akibat dari pada perbuatan melawan hukum.

Terdapat hubungan causal jika kerugian menurut aturan pengalaman secara layak merupakan akibat yang dapat diharapkan akan timbul dari perbuatan melawan hukum.

Perbuatan melawan hukum tidak hanya terdiri atas satu perbuatan, tetapi juga dalam tidak berbuat sesuatu. Dalam KHUPer ditentukan pula bahwa setiap orang tidak saja bertanggungjawab terhadap kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga terhadap kerugian yang ditimbulkan karena perbuatan orang-orang yang ditanggungnya, atau karena barang-barang yang berada dibawah pengawasannya.

Dalam gugatannya David Tobing menyebutkan bahwa kenyamanan sebagai konsumen pelanggan Telkomsel merasa terganggu, karena tanpa disadari konsumen dapat mengaktifkan suatu layanan premium dan menjadi pelanggan tetap layanan tersebut dan tersedot pulsa tanpa sepengetahuan mereka. Terlebih karena dalam hal ini lebih dominan pengguna kartu prabayar, maka mereka juga tidak dapat mudah menyatakan pulsa mereka tersedot karena tidak ada tanda bukti pengisian pulsa dan pemotongan pulsa tersebut. Para pengguna telepon selular dapat menjadi was-was dimana mereka menjadi bingung bila mendapatkan *sms* yang berbau penawaran konten, apakah harus dibalas atau tidak untuk penolakan atas pengaktifan layanan tersebut karena salah penerapan ketentuan yang dilakukan oleh pihak operator. Kenyamanan konsumen juga semakin terganggu ketika para operator hanya memikirkan keuntungan pribadi tanpa kenal bulu melakukan penyedotan pulsa, padahal yang bagi sebagian kalangan pulsa lima ribu rupiah sangat berarti itu pada kenyataannya harus dapat berpasrah pulsa dipotong seribu hingga dua ribu rupiah per hari untuk membayar suatu layanan yang belum tentu mereka sadari pengaktifannya.

Adapun hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat mengkonsumsi barang dan/atau jasa tercantum dalam Pasal 4 huruf (a) UUPK.

Kenyamanan tersebut tentu saja tidak dapat terlaksana, karena adanya pemotongan sepihak dari pihak provider.

Konsumen sebagai pengguna telepon selular dan mengandalkan operator sebagai penyedia layanan jasa telekomunikasi dalam hal ini terposisikan sebagai pihak yang tidak dapat memilih layanan jasa yang digunakan. Tanpa sepengetahuan konsumen, ternyata operator telah mengaktifkan layanan premium yang menghabiskan pulsa konsumen. Terkadang juga konsumen malah dipersulit karena untuk menolak suatu layanan premium, sang konsumen harus mengeluarkan sejumlah rupiah padahal jelas-jelas hal tersebut tidak ia butuhkan. Berdasarkan poin ini, maka David Tobing selaku penggugat menyebutkan bahwa operator telah melanggar ketentuan pasal 4 poin b UUPK.

Dalam pelaksanaan pengendalian terjadinya penyedotan pulsa sepihak, pihak berwajib telah mengkonfirmasi hal ini pada pihak operator, namun dari pihak operator melakukan bantahan telah melakukan penyedotan pulsa dan menegaskan bahwa belum ada alat sedemikian rupa yang dapat menyedot pulsa konsumen. Konsumen jadi dalam posisi terpojok, terlebih lagi ketika mereka melakukan keluhan pada *call centre* yang memang seharusnya bertugas untuk melayani keluhan dan membantu konsumen tidak terlayani dengan baik dan lebih sering menjumpai mesin penjawab dan nada sibuk. Bilapun dapat berbicara dengan pihak layanan konsumen, konsumen cenderung dipersulit, diperlama, bahkan dioper-oper dari satu pihak ke pihak lain hingga membuat konsumen enggan untuk melakukan komplain. Posisi ini menjadikan konsumen tidak mempunyai tempat untuk melakukan keluhan atas pelayanan jasa telekomunikasi Telkomsel. Tentunya hal ini telah melanggar Pasal 4 poin d UUPK mengenai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Penyedotan pulsa menjadi masalah karena tidak adanya pemberitahuan lebih awal mengenai adanya pemotongan mengenai suatu layanan yang diaktifkan operator dan tidak adanya persetujuan terlebih dahulu dari pihak konsumen mengenai layanan yang diaktifkan pada nomor selularnya dan tidak ada informasi mengenai jenis layanan yang diaktifkan. Hal ini jelas telah melanggar Pasal 7 poin b UUPK, dimana operator tanpa notifikasi terlebih dahulu mengaktifkan suatu layanan pada konsumen dan memotong sendiri pulsa

konsumen. Dalam hal ini, operator telah tidak memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai suatu layanan dan tidak memberikan penjelasan mengenai layanan tersebut.

Pasal 15 UU Telekomunikasi menyebutkan :

- (1) Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.
- (2) Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya.
- (3) Ketentuan mengenai tata cara pengajuan dan penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 21

Penyelenggara telekomunikasi dilarang melakukan kegiatan usaha penyelenggaraan telekomunikasi yang bertentangan dengan kepentingan umum, kesusilaan, keamanan dan ketertiban umum.

Pasal 22

Setiap orang dilarang melakukan perbuatan tanpa hak, tidak sah, atau memanipulasi

- a. akses ke jaringan telekomunikasi; dan atau
- b. akses ke jasa telekomunikasi; dan atau
- c. akses ke jaringan telekomunikasi khusus.

Pasal 49

Penyelenggara telekomunikasi yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan atau denda paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Pasal 50

Barang siapa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22, dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan atau denda paling banyak Rp. 600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah).

Setiap konsumen pengguna jasa komunikasi yang merasa dirugikan dan hak-haknya seperti David Tobing dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan sesuai dengan pengaturan yang diatur dalam UUPK. Namun demikian, harus selalu diusahakan penyelesaian sengketa secara damai secara lebih dahulu. Hal ini dapat dilakukan dengan pengajuan komplain/keluhan oleh konsumen terhadap Telkomsel Dalam mengajukan komplain ini, konsumen juga dapat didampingi oleh LPKSM, seperti YLKI. Dalam Mediasi yang ditawarkan oleh majelis Hakim PN Jakarta Selatan David Tobing menolak diadakan mediasi karena David beranggapan proses mediasi tidak diperlukan dengan pertimbangan untuk menghindari terulangnya kejadian yang menyimpannya. Proses mediasi bisa dilewatkan dan langsung ke proses persidangannya karena penggugat akan membuktikan fakta-fakta berdasarkan apa yang alaminya.

Dasar gugatan yang dapat diajukan David sebagai konsumen adalah bahwa Telkomsel telah melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sesuai dengan apa yang tercantum dalam UUPK atau dapat juga melakukan gugatan berupa Perbuatan Melanggar Hukum. Kriteria perbuatan melawan hukum yang merupakan akibat perbuatan manusia, yakni perbuatan manusia yang sesuai dengan hukum (*rechtmagig,lawfull*) atau yang tidak sesuai dengan hukum (*onrechtmatig,unlawfull*). Dari 2 kriteria tersebut, dapat dilihat apakah bentuk perbuatan melawan hukum tersebut berupa pelanggaran pidana (*factum delictum*), kesalahan perdata (*law of tort*) atau betindih sekaligus delik pidana dengan kesalahan perdata.

Dalam hal terdapat kedua kesalahan (delik pidana sekaligus kesalahan perdata) maka sekaligus pula dapat dituntut hukuman pidana dan pertanggung jawaban perdata (*civil liability*). Dalam dugaan pelanggaran ini termasuk dalam kriteria PMH berupa kesalahan perdata. Dengan gugatan PMH, maka ketika terjadi perbuatan melawan hukum, maka dapat langsung melakukan tuntutan, dalam hal ini pada Telkomsel selaku operator telepon selular.

Perlindungan konsumen secara prinsipil menganut asas *the privity of contract*, artinya pelaku usaha hanya dapat dimintakan pertanggungjawaban hukumnya sepanjang ada hubungan kontraktual antara dirinya dan konsumen. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa Hukum Perlindungan Konsumen berkorelasi dengan hukum perikatan, khususnya perikatan perdata. Selain berkorelasi dengan

aspek hukum perdata, hukum perlindungan konsumen juga memiliki aspek publik, yaitu aspek hukum pidana dan aspek hukum administrasi negara.

Penerapan norma-norma hukum pidana seperti yang termuat dalam KUHPidana atau diluar KUHPidana sepenuhnya diselenggarakan oleh alat-alat perlengkapan negara yang diberikan wewenang oleh Undang-undang untuk itu. KUHP No. 8 Tahun 1981 (LN 1981 No. 76) menetapkan setiap Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia berwenang untuk melakukan tindakan penyelidikan dan penyidikan atas suatu peristiwa yang diduga sebagai tindak pidana. Disamping polisi, pegawai negeri sipil tertentu juga diberi wewenang khusus untuk melakukan tindak penyelidikan.

Konsumen yang karena tindak pidana tersebut menderita kerugian, sangat terbantu dalam mengajukan gugatan perdata ganti ruginya. Berdasarkan hukum atau kenyataan beban pembuktian yang diatur dalam Pasal 1865 KUHPerdata sangat memberatkan konsumen. Oleh karena itu fungsi perlindungan sebagian kepentingan konsumen penerapannya perlu mengeluarkan tenaga dan biaya untuk pembuktian peristiwa atau perbuatan melanggar hukum pelaku tindak pidana. Beberapa perbuatan tertentu dan dinyatakan sebagai tindak pidana yang sangat berkaitan dengan kepentingan konsumen termuat dalam KUHPidana maupun yang terdapat diluar KUHPidana adalah :

1) Termuat dalam KUHPidana adalah :

a) Pasal 204 dan 205 KUHPidana.

Pasal 204 ayat (1) menyatakan : "Barangsiapa menjual, menawarkan, menerima, atau membagi-bagikan barang, sedang diketahuinya bahwa barang itu berbahaya bagi jiwa atau keselamatan orang dan sifatnya yang berbahaya itu didiamkannya dihukum penjara selama-lamanya lima belas tahun."

Ayat (2) dalam pasal ini menentukan : "Kalau ada orang mati lantaran perbuatan itu si tersalah dihukum penjara seumur hidup atau penjara selama-lamanya dua puluh tahun."

Pasal 205 KUHPidana menyatakan :

ayat (1) "Barangsiapa karena salahnya menyebabkan barang yang berbahaya bagi jiwa atau kesehatan orang, terjual, diterima atau dibagi-bagikan , sedang si pembeli atau yang memperolehnya tidak mengetahui akan sifatnya yang berbahaya itu, dihukum penjara selama-lamanya

sembilan bulan atau kurungan selama-lamanya enam bulan atau denda sebanyak-banyaknya Rp.4.500,- (empat ribu lima ratus rupiah).

Ayat (2) dari pasal ini menyatakan : “Kalau ada orang mati lantaran itu, maka si tersalah dihukum penjara selama-lamanya satu tahun empat bulan atau kurungan selama-lamanya satu tahun.”

Ayat (3) menyatakan : “Barang-barang itu dapat dirampas”. b. Pasal 382 bis dan 383, 386, 387, 390 KUHPidana.

Pasal 382 bis menyatakan : “Barangsiapa melakukan perbuatan menipu untuk mengelirukan orang banyak atau seseorang yang tertentu dengan maksud akan mendirikan atau membesarkan hasil perdagangannya atau perusahaannya sendiri atau kepunyaan orang lain, dihukum, karena bersaing curang, dengan hukuman penjara selama-lamanya satu tahun empat bulan atau denda sebanyak-banyaknya Rp.13.500,- (tiga belas ribu lima ratus rupiah) jika hal itu dapat menimbulkan sesuatu kerugian bagi saingannya sendiri atau saingan orang lain”.

Pasal 383 menyatakan : “Dengan hukuman penjara selama-lamanya satu tahun empat bulan dihukum penjual yang menipu pembeli yaitu yang sengaja menyerahkan barang lain daripada yang telah ditunjuk oleh pembeli dan tentang keadaan, sifat atau banyaknya barang yang diserahkan itu dengan memakai alat dan tipu muslihat”.

Pasal 386 menyatakan :

ayat (1) “Barangsiapa menjual, menawarkan atau menyerahkan barang makanan atau minuman atau obat, sedang diketahuinya bahwa barang itu dipalsukan dan kepalsuan itu disembunyikan, dihukum penjara selama-lamanya empat tahun.

ayat (2) “Barang makanan atau minuman atau obat itu dipandang palsu, kalau harganya atau gunanya menjadi kurang sebab sudah dicampuri dengan zat-zat lain”.

Pasal 387 menyatakan : ayat (1) “Dengan hukuman penjara selama-lamanya tujuh tahun dihukum seorang pemborong atau ahli bangunan dari suatu pekerjaan atau penjual bahan-bahan bangunan yang pada waktu menyerahkan bahan-bahan bangunan itu melakukan suatu alat tipu, yang dapat mendatangkan bahaya bagi keselamatan negara pada waktu ada perang”.

ayat (2) dari pasal ini mengatur dengan hukuman itu juga dihukum: “Barangsiapa diwajibkan mengawas-ngawasi pekerjaan atau penyerahan bahan-bahan bangunan itu dengan sengaja membiarkan akal tipu tadi”.

Pasal 390 menyatakan :

“Barangsiapa dengan maksud hendak menguntungkan diri sendiri atau orang lain dengan melawan hak, menurunkan atau menaikkan harga barang dagangan, *fonds* atau surat berharga uang dengan menyiarkan kabar bohong, dihukum penjara selama-lamanya dua tahun delapan bulan”.

Pasal 204 dan 205 KUHPidana dimaksudkan adalah jika pelaku usaha melakukan perbuatan-perbuatan tersebut, sedang pelaku usaha itu mengetahui dan menyadari bahwa barang-barang itu berbahaya bagi jiwa atau kesehatan si pemakai barang dimana pihak pelaku usaha (produsen) tidak mengatakan atau menjelaskan tentang sifat bahaya dari barang-barang tersebut, tapi jika pelaku usaha yang akan menjual barang yang berbahaya bagi jiwa dan kesehatan, mengatakan terus terang kepada konsumen tentang sifat berbahaya itu maka tidak dikenakan pasal ini dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen hal ini tercantum dalam pasal 18.

Barang-barang yang termasuk dalam pasal 204 dan 205 KUHPidana tersebut misalnya makanan, minuman, alat-alat tulis, bedak, cat rambut, cat bibir dan sebagainya. Sedangkan dalam pasal 382 bis dan 383, 387, 390 KUHPidana dalam pasal 382 bis, yaitu adanya persaingan yang curang dimana pelaku usaha melakukan suatu perbuatan menipu konsumen baik konsumen itu terdiri dari publik atau seorang yang tertentu. Perbuatan itu dilakukan untuk menarik suatu keuntungan di dalam perdagangan yang dapat menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha lainnya.

2) Termuat di luar KUHPidana antara lain :

- a) Undang-undang No. 4 Tahun 1982 tentang lingkungan hidup pada Pasal 82 ayat (3) menyatakan tindakan-tindakan tertentu tindak pidana kejahatan dan pelanggaran.
- b) Undang-undang No. 5 Tahun 1985 tentang perindustrian diatur pada Pasal 28 dari undang-undang ini.
- c) Undang-undang No. 23 Tahun 1992 tentang kesehatan dan diatur pada Pasal 80 dan Pasal 86 undang-undang ini.
- d) Undang-undang No. 14 Tahun 1992 tentang lalu lintas jalan dan angkutan jalan.

b. Aspek Hukum Privat/Perdata

Dalam hukum perdata yang lebih banyak digunakan atau berkaitan dengan azas-azas hukum mengenai hubungan/masalah konsumen adalah buku ketiga tentang perikatan dan buku keempat mengenai pembuktian dan daluarsa. Buku

ketiga memuat berbagai hubungan hukum konsumen. Seperti perikatan, baik yang terjadi berdasarkan perjanjian saja maupun yang lahir berdasarkan Undang-undang.

Hubungan hukum konsumen adalah untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUHPerdara). Hubungan konsumen ini juga dapat dilihat pada ketentuan Pasal 1313 sampai Pasal 1351 KUHPerdara. Pasal 1313 mengatur hubungan hukum secara sukarela diantara konsumen dan produsen, dengan mengadakan suatu perjanjian tertentu. Hubungan hukum ini menimbulkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak.

Perikatan karena Undang-undang atau akibat sesuatu perbuatan menimbulkan hak dan kewajiban tertentu bagi masing-masing pihak (ketentuan Pasal 1352 KUHPerdara). Selanjutnya diantara perikatan yang lahir karena Undang-undang yang terpenting adalah ikatan yang terjadi karena akibat sesuatu perbuatan yang disebut juga dengan perbuatan melawan hukum (ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara).

Pasal 1365 KUHPerdara merumuskan bahwa “setiap orang bertanggung jawab tidak hanya untuk kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatannya tapi juga disebabkan oleh kelalaiannya”. Hal ini dilihat dari kejadian yang dialami konsumen dimana produsen tidak memenuhi ketentuan atau standarisasi suatu produk yang akhirnya merugikan konsumen bahkan sampai mengancam jiwa konsumen. Pasal 1366 KUHPerdara menyatakan “bahwa pembuktian terhadap kesalahan yang dilakukan oleh produsen dibebankan kepada konsumen”. Ketentuan ini sangat memberatkan pada konsumen oleh karena pengetahuan konsumen terhadap barang yang dikonsumsi kurang. Ketentuan ini juga sering membuat konsumen enggan untuk menuntut apa yang merupakan haknya.

Gugatan yang diajukan David Tobing merupakan pembelajaran pada setiap konsumen bahwa ketika mengalami ketidaknyamanan sebagai pelanggan sebaiknya mengajukan tuntutan kepada penjual yang memang sudah menjadi haknya. Tuntutan ganti rugi ini dapat ditujukan kepada produsen dan juga kepada penjual sebagai pihak yang menyediakan jasa untuk menyalurkan barang/produk dari produsen kepada pihak penjual (penyalur) berkewajiban menjamin kualitas

produk yang mereka pasarkan. Yang dimaksud dengan jaminan atas kualitas produk ini adalah suatu jaminan atau garansi bahwa barang-barang yang dibeli akan sesuai dengan standar kualitas produk tertentu. Jika standar ini tidak terpenuhi maka pembeli atau konsumen dapat memperoleh ganti rugi dari pihak produsen/penjual.

Pada prinsipnya Pertanggungjawaban dalam Hukum Perlindungan konsumen, dibedakan atas :

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan
Kalau yang digugat tidak terbukti maka yang tergugat bebas, harus dapat dibuktikan oleh yang mendalilkan kesalahan tergugat, Pasal 1365 KUHper (perbuatan melawan hukum); Unsur-unsurnya
 - a. Adanya perbuatan
 - b. Adanya unsur kesalahan
 - c. Adanya kerugian yang diderita
 - d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (Pembuktian terbalik)
Tergugat selalu dianggap bertanggung jawab ,sampai ia dapat membuktikan, ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat
3. Prinsip untuk selalu tidak bertanggung jawab
Hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan contoh pada hokum pengangkutan pada bagasi/kabin tangan, yang didalam pengawasan konsumen sendiri
4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*)
Tanggung jawab mutlak (*strict liability*) adalah bentuk khusus dari *trot* (perbuatan melawan hukum), yaitu prinsip pertanggung jawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan kepada kesalahan. tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu. Karenanya, prinsip *strick liability* ini disebut juga dengan *liability without fault*.
Biasanya prinsip ini diterapkan karena (1), Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses

produksi dan distribusi yang kompleks, (2) diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misal dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya, (3) Asas ini dapat memaksa produsen lebih berhati-hati.

Prinsip ini biasa digunakan untuk menjerat pelaku usaha (produsen barang) yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen/ *Product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal: (1) melanggar jaminan, misal khasiat tidak sesuai janji, (2) Ada unsur kelalaian (*negligence*), lalai memenuhi standar pembuatan obat yang baik, (3) Menerapkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Tanggung jawab produk adalah istilah hukum berasal dari alih bahasa istilah *product liability*, yakni tanggung jawab produk disebabkan oleh keadaan tertentu produk (cacat atau membahayakan orang lain). Dengan kata lain tanggung jawab produk timbul sebagai akibat dari "*product schade*" yaitu kerugian yang disebabkan oleh barang-barang produk, yang dipasarkan oleh produsen. Tanggung jawab ini sifatnya mutlak (*strict-liability*) atau semua kerugian yang diderita seorang pemakai produk cacat atau membahayakan (diri sendiri dan orang lain) merupakan tanggung jawab mutlak dari pembuat produk atau mereka yang dipersamakan dengannya. Dengan diterapkannya tanggung jawab mutlak itu, produsen telah dianggap bersalah atas terjadinya kerugian pada konsumen akibat produk cacat yang bersangkutan (tanggung jawab tanpa kesalahan "*liability without fault*"), kecuali apabila ia dapat membuktikan sebaliknya bahwa kerugian itu bukan disebabkan produsen sehingga tidak dapat dipersalahkan padanya.

Dalam hukum, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata adalah kesalahan dan risiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum. Tuntutan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan, yang secara garis besar hanya ada dua kategori, yaitu tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum.

D. Kesimpulan dan Saran

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Telepon Seluler dari Pencurian Pulsa dijamin oleh Negara melalui Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999). Berdasarkan Pasal 45 UU No.8/1999 konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (dalam hal ini BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan beberapa LSM lainnya) atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Peristiwa pencurian pulsa yang dialami David dikategorikan sebagai suatu perbuatan melawan hukum. pasal 1365 BW. Sebagai konsumen David berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat mengkonsumsi barang dan/atau jasa tercantum dalam Pasal 4 huruf (a) UUPK. Kenyamanan tersebut tentu saja tidak dapat terlaksana, karena adanya pemotongan sepihak dari pihak provider.

Hal ini jelas telah melanggar Pasal 7 poin b UUPK, dimana operator tanpa notifikasi terlebih dahulu mengaktifkan suatu layanan pada konsumen dan memotong sendiri pulsa konsumen. Berdasarkan hal tersebut maka David dilindungi dengan Pasal 15 UU Telekomunikasi, Pasal 49 UU Telekomunikasi, Pasal 50.

Perlindungan konsumen secara prinsipil menganut asas *the privity of contract*, artinya pelaku usaha hanya dapat dimintakan pertanggungjawaban hukumnya sepanjang ada hubungan kontraktual antara dirinya dan konsumen. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa Hukum Perlindungan Konsumen berkorelasi dengan hukum perikatan, khususnya perikatan perdata. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) diatur beberapa macam tanggung jawab (*liability*) sebagai berikut: ***Contractual Liability, Product Liability, Professional Liability, Criminal Liability***.

Dalam UU No 36 tentang Telekomunikasi tahun 1999, Permenkominfo No 1 tahun 2010, dan UU Perlindungan Konsumen. Disebutkan, sanksi yang bisa diterapkan adalah sanksi administratif berupa denda, penggantian pulsa konsumen, hingga penghentian operasional layanan.

Melihat makin maraknya kasus pencurian pulsa akhir ini dengan berbagai modus pencurian seperti melalui sms penipuan atau oleh oknum *Content Provider* (CP) yang semakin meresahkan, maka disarankan agar masyarakat pengguna telepon seluler :

1. Berhati-hati dan lebih teliti lagi melihat konten-konten yang ditawarkan oleh provider dan jika permasalahan itu tetap berlanjut agar segera melaporkannya pada provider yang bertanggungjawab.
2. Kenali layanan dan nomer *shortcode* yang diikuti, untuk berhenti berlangganan secara default biasanya dengan mengirim sms dengan format UNREG <nama_layanan> atau STOP <nama_layanan> lalu kirim ke nomer *shortcode* masing-masing layanan premium tersebut.
3. Jika tidak tahu nama layanan sms premium yang aktif di ponsel, bisa dengan menghubungi agen atau *customer care* masing-masing operator.
4. Sebelum mulai berlangganan layanan, pastikan di setiap promosi yang disajikan oleh CP terdapat pemberitahuan yang JELAS bagaimana cara untuk berhenti berlangganan maupun nomor *customer service*-nya (pastikan nomor ini aktif). Jika tidak, jangan berlangganan layanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Ahmad, Marzuki "Perlindungan Konsumen di Indonesia", Jakarta, Media Indonesia, Edisi 6 April 2007

Raharjo, Satjipto "Ilmu Hukum", Bandung, Alumni, 1999

Shofie, Yusuf, "Perlindungan Konsumen & Instrumen-instrumen Hukumnya", Jakarta Citra Aditya, 2007

Sukanto, Soerjono "Pengantar Penelitian Hukum", Jakarta, Universitas Indonesia, 2006

Susanto, Happy, "Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan", Jakarta, Visimedia, 2007

Widjaya, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003