

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan berbagai macam produk barang dan jasa. Yang menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 1 Angka 4 :

“Barang adalah setiap benda baik berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen” Pasal 1 Angka 5 *“Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”*.¹

Perdagangan barang dan jasa umumnya dilakukan oleh perusahaan atau badan usaha milik negara (BUMN) dalam melakukan perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha umumnya menggunakan bentuk perjanjian baku. *Standar kontrak* atau *kontrak baku* yang memuat *Klausula baku*. *Klausula baku* biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataannya biasa dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak. Bila konsumen menolak klausula baku tersebut ia tidak akan mendapatkan barang

¹ Ahmadi Miru dan Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hal 12-13

ataupun jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku yang serupa akan ditemuinya di tempat lain. Hal tersebut menyebabkan konsumen lebih sering setuju terhadap isi klausula baku walaupun memojokan. Bagi para pelaku usaha mungkin ini merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis, dan cepat tidak bertele-tele. Tapi bagi konsumen justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan yang menerima walaupun berat hati.² Konsumen memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Di sebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat mudah untuk di langgar. Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting, karena konsumen disamping mempunyai hak-hak yang bersifat universal juga mempunyai hak-hak yang bersifat sangat spesifik yang menurut Presiden Jhon F. Kennedy ada 4 hak konsumen yang harus dilindungi, yaitu: ³

1. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)

Aspek ini ditujukan pada perlindungan konsumen dari pemasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. Pada posisi ini, intervensi, tanggung jawab dan peranan pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan konsumen sangat penting. Karena itu pula, pengaturan dan regulasi perlindungan konsumen sangat dibutuhkan untuk menjaga konsumen dari perilaku produsen yang nantinya dapat merugikan dan membahayakan keselamatan konsumen.

² Zulham,S.Hi. , M.Hum., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hal 66

³ *Ibid*, hal 47

2. Hak memilih (*the right to choose*)

Bagi konsumen, hak memilih merupakan hak prerogatif konsumen apakah ia akan membeli atau tidak membeli suatu barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, tanpa ditunjang oleh hak untuk mendapatkan informasi yang jujur, tingkat pendidikan yang patut, dan penghasilan yang memadai, maka hak ini tidak akan banyak artinya. Apalagi dengan meningkatnya teknik penggunaan pasar, terutama lewat iklan maka hak untuk memilih ini lebih banyak ditentukan oleh faktor-faktor di luar diri konsumen.

3. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*)

Hak ini mempunyai arti yang sangat fundamental bagi konsumen bila dilihat dari sudut kepentingan dan kehidupan ekonominya. Setiap keterangan mengenai sesuatu barang yang akan dibelinya atau akan mengikat dirinya, haruslah diberikan selengkap mungkin dan dengan penuh kejujuran . informasi baik secara langsung maupun secara umum melalui berbagai media komunikasi seharusnya disepakati bersama agar tidak menyesatkan konsumen.

4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin konsumen bahwa kepentingannya harus diperhatikan dan tercermin dalam kebijaksanaan pemerintah, termasuk turut didengar dalam pembentukan kebijaksanaan tersebut. Selain itu, konsumen juga harus didengar setiap keluhannya dan harapannya dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dipasarkan produsen.

Hubungan antara konsumen dengan perusahaan telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu kewajiban perusahaan dalam hubungan antara konsumen dengan perusahaan adalah melayani konsumen secara benar dan jujur terkait barang dan/atau jasa yang mereka tawarkan. Hal ini sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen huruf g yaitu “Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar sangat penting, karena tidak memadainya pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu dikenal juga dengan cacat instruksi.⁴

Era globalisasi dan perkembangan ekonomi membawa kemajuan dalam bidang penyediaan barang dan jasa. misalnya teknologi dan informasi salah satunya bidang telekomunikasi yaitu salah satu perusahaan informasi, komunikasi dan penyedia jasa jaringan telekomunikasi terlengkap di Indonesia adalah PT.Telkom. PT Telkom adalah perseroan terbuka karena perseroan terbatas yang modal dan sahamnya telah memenuhi syarat-syarat tertentu, di mana saham-sahamnya dipegang oleh banyak orang/banyak perusahaan, yang penawaran sahamnya dilakukan kepada publik/masyarakat sehingga jual beli sahamnya dilakukan melalui pasar modal. Salah satu ciri dari perusahaan terbuka adalah perlunya keterbukaan atas informasi perusahaan kepada publik, sehingga hukum pun mengatur

⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit.*,hal 41

masalah perusahaan terbuka, termasuk tentang keterbukaan informasi secara sangat detail.⁵

Dewasa kini penggunaan jasa layanan internet dirumah, kantor, sekolah dan tempat lainnya sudah menjadi bagian dari kebutuhan masyarakat. Sehingga penggunaan layanan internet dengan cara berlangganan untuk dipasang di rumah sudah merupakan hal yang umum. Dan banyak perusahaan yang menyediakan jasa layanan internet berlangganan dimana salah satunya adalah PT. Telkom yang pada tahun 2005 mulai meluncurkan produk Telkom *speedy*. Tetapi seiring berjalannya waktu yang dulunya PT. Telkom menawarkan produk Telkom *speedy* sekarang berubah menjadi *Indihome* yang baru diluncurkan pada awal tahun 2015. Produk PT. Telkom yang menawarkan layanan internet terbaru, yang merupakan layanan *Triple Play* yang terdiri dari telepon rumah, internet, dan use tv cable yang tentunya menyuguhkan fasilitas yang lebih komplit.⁶ Telkom menjadi solusi utama bagi akses *broadband* koneksi internet tidak hanya di klangan bisnis namun meluas sampai ke rumah-rumah. Bagi masyarakat yang ingin memanfaatkan jasa telekomunikasi, khususnya internet dengan provider Telkom, terlebih dahulu harus mengadakan perjanjian dengan PT. Telkom.

Walaupun produk atau jasa layanan yang diberikan PT. Telkom kepada kosumen sudah semakin canggih dan lengkap. Hal tersebut tidak menjamin hak-hak kosumen terpenuhi kendati hak kosumen sudah dijelaskan sebagaimana ketentuan Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen yaitu:⁷

⁵ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005, hal 51

⁶ <http://id.m.wikipedia.org> , diunduh pada tanggal 31 MEI 2016 pukul 11.00 WITA

⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit*, hal 38

- 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;

Berdasarkan uraian diatas hak-hak konsumen sudah dilindungi secara jelas sesuai Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tentang Perlindungan Konsumen pada kenyataannya pelaksanaan suatu perjanjian yang telah disepakati oleh konsumen dan PT.Telkom tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan. Karena masih banyak pihak konsumen yang belum terpenuhi hak-hak mereka sebagai konsumen sedangkan hak pelaku usaha telah dipenuhi oleh konsumen. Contohnya dikota

Gorontalo sebagaimana data yang ditemukan di YLKI Gorontalo ada 1 laporan⁸ dan hasil wawancara awal dengan 10 konsumen yang terkait dengan penggunaan jasa layanan di PT Telkom Gorontalo ada 6 diantaranya yang merasa dirugikan dan tidak dipenuhinya hak-hak sebagai konsumen khususnya tentang pola pelayanan yang kurang diperlakukan secara benar dan jujur terkait biaya yang sering berubah-ubah setiap periode tanpa ada pemberitahuan kepada konsumen sedangkan pada Pasal 4 huruf g sudah jelas konsumen berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Sehingga calon peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut masalah hukum perlindungan konsumen tentang hak konsumen dalam bentuk suatu proposal/skripsi dengan judul : “Implementasi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Hak Konsumen Atas Pola Pelayanan Pada Pt.Telkom Gorontalo”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka beberapa pokok permasalahan yang calon peneliti rumuskan, adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terkait dengan hak konsumen atas pola pelayanan yang diberikan kepada konsumen ?
2. Kendala apa yang mempengaruhi Implementasi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tentang perlindungan konsumen Tahun 1999 terhadap hak konsumen atas pola pelayanan pada PT. Telkom Gorontalo ?

⁸ Sumber data YLKI Gorontalo

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terkait dengan hak konsumen atas pola pelayanan yang diberikan kepada konsumen ?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Kendala apa yang mempengaruhi Implementasi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tentang perlindungan konsumen Tahun 1999 terhadap hak konsumen atas pola pelayanan pada PT. Telkom Gorontalo ?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini, yaitu:

1. Memberikan informasi dalam perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan hukum perdata pada khususnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.
2. Memberikan wawasan dan pengetahuan khususnya kepada penulis dan umumnya bagi para mahasiswa hukum mengenai Implementasi Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Hukum Konsumen Terkait hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .
3. Dapat digunakan sebagai literatur tambahan bagi yang berminat untuk meneliti lebih lanjut tentang masalah yang dibahas dalam penelitian ini.