

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM PEMBELIAN VOUCHER ISI ULANG ELEKTRIK
PADA TOKO-TOKO SELULER DI KOTA BUKITTINGGI**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Program Sarjana Hukum S-1*

Oleh:

AKMAL
01 140 211

Program Kekhususan : Hukum Tentang Kegiatan Ekonomi (PK.II)



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2007**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
PEMBELIAN VOUCHER ISI ULANG ELEKTRIK
PADA TOKO-TOKO SELULER DI KOTA BUKITTINGGI**

(Akmal, 01 140 211, Fakultas Hukum Universitas Andalas, 2007, 75 Halaman)

ABSTRAK

Gejala global abad ke-21 adalah perkembangan lebih pesat lagi dari ilmu pengetahuan dan teknologi di segala bidang kehidupan. Pada masa ini peran teknologi komunikasi semakin penting. Pentingnya peran tersebut dipicu oleh kebutuhan aktifitas dunia modern yang begitu cepat. Akibatnya aktifitas dunia modern sangat memerlukan teknologi komunikasi yang efisien dan dapat menjangkau wilayah yang luas tanpa dihalangi oleh batas negara. Salah satu teknologi yang mampu menjawab kebutuhan tersebut adalah ponsel. Salah satu media telekomunikasi yang telah mengalami perkembangan ini membawa dua dampak yang berbeda. Dampak positif dari hadirnya ponsel (telepon seluler) yang berbasis *nirkabel* (tanpa kabel) ini adalah dapat mengefisienkan ruang dan waktu. Dampak negatifnya adalah munculnya persoalan hukum baru yang membutuhkan pemecahan tersendiri. Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat beberapa permasalahan yang ada seputar transaksi voucher elektrik. Adapun masalah-masalah yang penulis angkat adalah, Pertama: Bagaimanakah bentuk kesepakatan yang terjadi antara para pihak dalam pembelian voucher elektrik. Kedua: bagaimana tanggung jawab produsen dalam pembelian voucher isi ulang elektrik. Ketiga: Kendala apa sajakah yang dihadapi dalam perlindungan konsumen pada pembelian voucher isi ulang elektrik. Untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang penulis angkat di atas, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Teknik pengumpulan data yang diambil melalui observasi, penyebaran kuisisioner yang berisi daftar pertanyaan seputar transaksi voucher elektrik, dan wawancara semi terstruktur kepada pihak yang terkait. Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner dan wawancara langsung dengan responden yang terkait dalam transaksi voucher elektrik, yang dilakukan dengan teknik *random sampling*, dan kemudian dianalisis secara sistematis. Data dari hasil wawancara dianalisis secara kualitatif. Untuk data yang diperoleh melalui kuisisioner, dibuatkan tabulasinya dan dianalisis secara kualitatif. Dari penelitian yang penulis lakukan dapat diambil kesimpulan bahwa pada prinsipnya transaksi dalam pembelian voucher elektrik sama dengan perjanjian jual beli konvensional, hanya saja terletak perbedaan pada objek perjanjian serta media yang digunakan. Dalam hal pertanggungjawaban bahwa pelaku usaha/penjual voucher elektrik bersedia memberikan ganti rugi kepada konsumen/pembeli apabila terdapat kesalahan dari pelaku usaha. Kendala-kendala yang muncul dalam proses transaksi diharapkan dapat diatasi dengan dikeluarkannya Undang-undang yang secara khusus mengatur mengenai transaksi elektronik komersial.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Gejala global abad ke-21 adalah perkembangan lebih pesat lagi dari ilmu pengetahuan dan teknologi di segala bidang kehidupan. Pada masa ini peran teknologi komunikasi semakin penting. Pentingnya peran tersebut dipicu oleh kebutuhan aktifitas dunia modern yang begitu cepat. Akibatnya aktifitas dunia modern sangat memerlukan teknologi komunikasi yang efisien dan dapat menjangkau wilayah yang luas tanpa dihalangi oleh batas negara. Salah satu teknologi yang mampu menjawab kebutuhan tersebut adalah ponsel.

Salah satu media telekomunikasi yang telah mengalami perkembangan ini membawa dua dampak yang berbeda. Dampak positif dari hadirnya ponsel (telepon seluler) yang berbasis *nirkabel* (tanpa kabel) ini adalah dapat mengefisienkan ruang dan waktu. Dengan teknologi ponsel yang semakin maju masyarakat tidak perlu lagi bersusah payah melakukan komunikasi tanpa perlu menghentikan aktifitas, dikarenakan bentuk teknologi ini mudah dibawa dan digunakan dimana saja. Dampak negatifnya adalah munculnya persoalan hukum baru yang membutuhkan pemecahan tersendiri.

Perkembangan penggunaan teknologi ponsel bukan hanya terbatas pada pemanfaatan komunikasi efektif dan meluas yang dapat dilakukan melalui media ini, melainkan juga memungkinkan berkembangnya teknologi itu sendiri dengan dukungan penyedia jasa telekomunikasi (*operator seluler*) yang ada, diikuti

dengan munculnya beragam produk pendukung ponsel yang mulai diluncurkan oleh berbagai *vendor* yang semakin berkembang pesat.

Selain bentuk fisik ponsel yang beragam jenis telah diciptakan, termasuk diantaranya penambahan fitur pendukung berupa *SIM card* dengan dua jenis sistem pembayaran, yaitu pasca bayar dan pra bayar dalam bentuk voucher fisik dan elektrik. Ini semacam peningkatan yang telah dikembangkan oleh *vendor* dan *operator seluler* untuk mengusahakan teknologi yang menjanjikan bagi semua pihak.

Diakui secara ekonomi, pemanfaatan teknologi ponsel telah memberikan nilai tambah dalam percepatan proses interaksi, tetapi secara yuridis masalah pemanfaatan teknologi ponsel cukup beresiko bagi para pihak karena karakteristiknya yang unik dan berbeda dengan teknologi komunikasi yang telah ada sebelumnya, sehingga pengaturannya memerlukan jangkauan yang lebih luas oleh aturan-aturan hukum yang berlaku.

Kemajuan teknologi informasi digabung dengan pendekatan *konvergensi* berbagai perangkat lunak dan keras, menghasilkan tidak hanya sebuah perangkat *gadget* baru, tetapi juga teknologi baru yang diperluas sampai batas optimalnya. Ponsel adalah salah satu teknologi yang berkembang sangat cepat, tidak hanya dari segi perangkat keras dengan berbagai macam desain yang menarik, tetapi juga perangkat lunak yang memberikan berbagai fitur menarik yang mampu membawa penggunaanya ke sebuah masa depan yang tidak terbayangkan sebelumnya. Dibandingkan dengan teknologi komunikasi informasi lainnya, perkembangan ponsel berjalan dengan sangat pesat dan memiliki fenomena yang tidak pernah terjadi sebelumnya. Di berbagai negara di dunia, ponsel memang

menjadi komoditas teknologi yang paling laku ketimbang komputer PC (*Personal Computer*) maupun teknologi lainnya.¹

Teknologi ponsel merupakan suatu bidang yang multidisipliner yang mencakup bidang-bidang teknik, seperti jaringan dan telekomunikasi, pengamanan, penyimpanan, dan pengambilan data dari multimedia. Bagian transaksi meliputi pembelian dan penjualan, penagihan dan pembayaran. Dan bagian hukum meliputi aspek hukum seperti *information privacy*, hak milik intelektual, perpajakan, dan pembuatan perjanjian.

Meningkatnya teknologi informasi telah menyadarkan masyarakat akan hak-haknya sebagai konsumen dari sebuah produk, baik barang maupun jasa. Ditambah lagi dengan sering terjadinya sebuah produk barang dan/atau jasa yang dikonsumsi oleh masyarakat tidak menimbulkan hasil sebagaimana yang dinyatakan oleh produsen atau menimbulkan akibat yang tidak disadari sebelumnya oleh konsumen. Keadaan demikian telah menyadarkan pemerintah sebagai pelindung masyarakat untuk melahirkan sebuah Undang-undang tentang perlindungan konsumen, yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 (Lembaran Negara Nomor 42 tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821), yang selanjutnya disingkat UUPK.

Selain untuk melindungi hak-hak anggota masyarakat sebagai konsumen, Undang-undang ini juga berfungsi sebagai penjamin adanya keseimbangan antara pelaku usaha (produsen) dengan pengguna barang/jasa (konsumen). Hal ini dikarenakan oleh kedudukan konsumen dari sudut sosial-ekonomi/keuangan, hukum dan peradilan, serta daya tawar (*bergaining power*) masih sangat lemah.

¹ Kompas, "Ponsel Yang Berbicara, Melihat, dan Mendengar". Tgl. 12 Mei 2003

Menyebabkan konsumen mau tidak mau “menggantungkan nasib dan kepercayaan sepenuhnya pada pengusaha”. Keadaan ini menimbulkan masalah pertanggung jawab, antara lain tentang tanggung jawab produk.²

Ketidakseimbangan atau gangguan pada kepentingan konsumen cepat atau lambat akan berpengaruh pula terhadap kepentingan-kepentingan pihak lain. Hal ini dikarenakan proses ekonomi dalam kehidupan ekonomi suatu bangsa terangkai dalam kegiatan-kegiatan investasi, produksi, distribusi, dan konsumsi. Maka hak-hak terhadap konsumen di bidang jasa telekomunikasi, dalam hal ini adalah ‘pembeli’ sangat perlu diperhatikan mengingat kedudukannya yang lemah, sehingga banyak dijumpai di masyarakat kesalahan dan kelalaian yang dilakukan produsen telekomunikasi yang jarang terungkap.

Teknologi ponsel dengan berbagai produk pendukungnya saat ini merupakan salah satu dari sarana telekomunikasi modern yang kian memperlihatkan perkembangan yang cepat dari ilmu pengetahuan dan teknologi. Untuk itu penulis ingin mengetahui pengertian, keistimewaan, dan keunggulan teknologi ponsel, bentuk kesepakatan yang terjadi pada para pihak dalam pembelian voucher isi ulang elektrik dan legalitas transaksi, kendala yang dihadapi dalam perlindungan konsumen pada transaksi antara para pihak, serta tanggung jawab produsen dalam melakukan kesepakatan dalam transaksi pembelian voucher isi ulang elektrik.

Berdasarkan latar belakang pikiran diatas, maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat masalah ini dalam bentuk suatu penulisan skripsi yang diberi judul:

² AZ Nisution, “Konsumen dan Hukum”, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hal 22, Perserikatan Bangsa-bangsa, Resolusi 39/248, Tgl 9 April 1985, Pedoman Perlindungan Konsumen, Tujuan, Alenia 1, berbunyi: “...Recognizing that consumers often face imbalances in economic terms, educational levels and bargaining power.”

"PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PEMBELIAN VOUCHER ISI ULANG ELEKTRIK PADA TOKO-TOKO SELULER DI KOTA BUKITTINGGI"

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas maka pokok permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah bentuk kesepakatan yang terjadi diantara para pihak dalam pembelian voucher isi ulang elektrik?
2. Bagaimanakah pertanggungjawaban produsen dalam transaksi pembelian voucher isi ulang elektrik?
3. Kendala apa sajakah yang terjadi dalam perlindungan konsumen pada transaksi pembelian voucher isi ulang elektrik dan upaya penyelesaiannya?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang ada maka peneliti mempunyai tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui bentuk kesepakatan yang terjadi diantara para pihak dalam pembelian voucher isi ulang elektrik.
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban produsen dalam transaksi pembelian voucher isi ulang elektrik.

BAB III

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Bentuk Kesepakatan Para pihak Dalam Pembelian Voucher Isi Ulang Elektrik

1. Bentuk Kesepakatan Yang Terjadi Pada Para Pihak

Seperti halnya aktifitas bisnis atau perdagangan konvensional, sistem transaksi e-voucher juga melalui tahapan-tahapan aktivitas tertentu yang biasa dipergunakan dengan istilah proses bisnis. Dari berbagai proses bisnis yang ada, aktivitas transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli merupakan hal yang mendasar. Proses transaksi e-voucher telah merubah dan melahirkan revolusi yang berbeda, dimana terjadi perubahan bisnis dalam penjualan, pembelian produk, dan pelayanan. Transaksi e-voucher membantu pelaksanaan perdagangan konvensional melalui cara baru dalam mentransfer dan juga memproses informasi menjadi yang menu utama dari perdagangan itu sendiri.

Transaksi jual beli e-voucher pada prinsipnya tidaklah jauh berbeda dengan suatu perjanjian jual beli konvensional yang biasa dilakukan dalam masyarakat. Hanya saja terletak perbedaan pada objek perjanjian serta media yang digunakan. Pada transaksi e-voucher yang digunakan adalah media elektronik, sehingga kesepakatan ataupun perjanjian yang terjadi adalah secara *real time online system* yang diatur oleh suatu jaringan atau sistem yang terdapat didalamnya. Permasalahan yang kemudian timbul adalah masalah kepastian jika para pihak mengetahui aturan apa yang diberlakukan, maka para pihak akan mematuhi aturan tersebut. Syarat dari suatu aturan di dalam kontrak tersebut

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang penulis kemukakan pada bab yang terdahulu dan berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Transaksi dalam e-voucher pada dasarnya sama dengan perjanjian jual beli konvensional, hanya saja terletak perbedaan pada objek perjanjian serta media yang digunakan. Pada transaksi jual beli langsung, kesepakatan dapat dengan mudah diketahui, sebab kesepakatan dapat langsung diberikan baik secara lisan maupun tulisan. Sedangkan pada transaksi e-voucher yang digunakan adalah media elektronik, sehingga kesepakatan ataupun perjanjian yang terjadi adalah secara *real time online system* yang diatur oleh suatu jaringan atau sistem yang terdapat didalamnya. Proses transaksi diawali dengan penawaran oleh produsen/penjual dengan menyediakan *content* yang berisi daftar nominal yang tersedia dan harga e-voucher yang ditawarkan pada masing-masing pusat penjualan, dan seorang pembeli dimungkinkan dapat saja memilih nominal voucher dari produk layanan operator manapun yang diinginkan. Setelah itu transaksi dilanjutkan dengan validasi permintaan yang diinginkan oleh pembeli dan keseluruhan proses tersebut dilakukan secara elektronik. Kemudian akan dilanjutkan dengan tahap pembayaran. Bentuk pembayaran yang digunakan adalah bisa dilakukan dengan pembayaran dua pihak tanpa

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- AZ Nasution, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Pengantar*, Daya Dwipa, Jakarta
- Abdulkadir Muhammad, 1993, *Hukum Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Bambang Sunggono, 2001, *Metodelogi Penelitian Hukum*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- R.Soebekti, 1990, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, PT.Intermasa, Jakarta
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT.Gramedia, Jakarta
- AZ Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Saydam Gouzali, 2006, *Sistem Telekomunikasi di Indonesia*, CV.Afabeta, Bandung.
- R.Soebekti dan Tjitrosudibio, 1990, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, (terjemahan), Pradnya Paramita, Jakarta
- Muljadi Kartini dan Widjaja Gunawan, 2005, *Kebendaan Pada Umumnya*, Prenada Media, Jakarta
- Syahrani Riduan, 2000, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Penerbit Alumni, Bandung
- Judhariksawan, 2005, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, PT.RajaGrafindo Persada, Rajawali Pers, Jakarta