

BAB V

Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa penulis sebagaimana dituangkan dalam Bab IV, maka dapat disimpulkan:

1.1. Metode penawaran *negative option* merupakan tafsiran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang menganggap sikap diamnya konsumen sebagai bentuk persetujuan atas penawaran yang diberikannya, kecuali konsumen secara tegas menolak. Hal tersebut membuat pelaku usaha menjadi berhak membebankan biaya kepada konsumen atas barang atau jasa yang ditawarkannya. Dengan metode penawaran *negative option* ini, kewenangan untuk menafsirkan bahwa konsumen akan setuju pada penawaran yang diberikannya jika konsumen berdiam diri ada pada pelaku usaha, kecuali konsumen tersebut menolak dengan tegas dengan cara-cara yang ditentukan oleh pelaku usaha.

Kewenangan merupakan hak dan kewajiban yang diakui oleh hukum, di mana kewajiban yang diakui tersebut harus dapat dipertanggungjawabkan. Artinya, kewenangan dari pelaku usaha dapat dilihat dari pengaturan hak dan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK dan Pasal 7 UUPK. Pada dasarnya kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen. Dengan demikian, kewenangan pelaku usaha dibatasi oleh hak-hak yang dimiliki konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK. Melihat pada pengaturan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen, pelaku usaha hanya berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Sedangkan kewenangan untuk memilih barang dan/atau jasa merupakan kewenangan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf b UUPK, konsumen memiliki hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. UUPK juga mengakui hak konsumen dan hak pelaku usaha yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf e UUPK dan Pasal 6 huruf e UUPK.

Berdasarkan Pasal 9 Ayat (2) Permenkominfo No.9/2017 mengatur bahwa Telkomsel sebagai penyelenggara jaringan hanya memiliki kewajiban untuk menghubungkan Pengguna dengan penyelenggara jasa penyediaan konten yang dipilih sesuai dengan jenis layanan yang diinginkan oleh pengguna. Selain itu, berdasarkan Pasal 9 ayat (4) Permenkominfo No.9/2017, penyelenggara jasa penyediaan konten memiliki kewajiban memberikan layanan sesuai dengan yang dipilih oleh pengguna. Lebih lanjut, berdasarkan Pasal 11 Ayat (2) Permenkominfo No.9/2017, penyelenggara jasa penyedia konten wajib memberikan informasi yang lengkap, benar, dan akurat tentang konten yang disediakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini juga diatur dalam Pasal 27 Permenkominfo No.1/2021, Telkomsel sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi Layanan Konten SMS Premium dilarang memanipulasi konfirmasi persetujuan penggunaan Konten dari calon pelanggan. Dari pengaturan tersebut terlihat bahwa pelaku usaha tidak memiliki kewenangan untuk menafsirkan tindakan konsumen, melainkan konsumenlah yang memiliki kewenangan untuk memilih layanan mana yang akan digunakannya.

- 1.2. Perlindungan hukum yang diberikan kepada pelanggan berupa perlindungan hukum pada saat sebelum terjadinya transaksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 UUPK, khususnya hak konsumen atas

kenyamanan dalam menggunakan jasa, hak konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa, dan hak Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai layanan yang ditawarkan oleh Telkomsel. Selain hak-hak yang dimiliki pelanggan, UUPK juga memberikan perlindungan hukum dengan mengamanatkan LPKSM dan Pemerintah untuk melakukan pengawasan sebagaimana diatur dalam Pasal 30 UUPK.

- 1.3. Adapun perlindungan hukum bagi konsumen pada saat setelah terjadinya transaksi, yaitu pelanggan Telkomsel dapat meminta ganti rugi atas kerugian yang dideritanya kepada Telkomsel selaku pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK. Sebagai pelaku usaha jasa komersial dengan adanya hubungan langsung antara Telkomsel dengan pelanggan, maka tanggung jawab Telkomsel merupakan tanggung jawab jasa komersial (*commercial liability*) yang didasarkan pada perjanjian, sehingga disebut tanggung jawab kontraktual. Dengan demikian, dalam hal terjadi sengketa, pelanggan Telkomsel dapat melakukan gugatan kepada Telkomsel atau dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui luar pengadilan.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis menyarankan agar:

- 2.1. Perlu adanya perhatian lebih dari Pemerintah dan LPKSM terkait adanya pelaksanaan metode penawaran *negative option* ini. Salah satunya dengan cara mengadakan sosialisasi dan edukasi terhadap masyarakat. Hal tersebut dilakukan guna menghindari adanya kerugian konsumen yang lebih besar dikemudian hari dan meningkatkan kesadaran konsumen atas hak-hak yang dimilikinya.
- 2.2. Perlu adanya pengawasan yang lebih ketat dari Pemerintah dalam hal ini Kementerian Komunikasi dan Informatika terhadap penyediaan layanan tambahan yang dilakukan oleh operator seluler. Selain itu, perlu adanya tindakan tegas dari Kementerian Komunikasi dan Informatika kepada

operator seluler yang masih menggunakan metode *negative option* tanpa memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 2.3. Diperlukan kesadaran hukum kepada pelaku usaha penyedia jasa telekomunikasi terhadap hak dan kewajibannya dalam menawarkan layanannya kepada konsumen. Selain itu, konsumen juga harus lebih berhati-hati dan cermat dalam memilih layanan yang akan digunakannya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ahmadi Miru, et.al, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Rajawali Pers, 2004.
- Ahmadi Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Ardian Sutedi, Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Bogor, Ghalia Indonesia, 2008.
- Az Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Jakarta, Diadit Media, 2000.
- Az. Nasution, Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta, Diadit Media, 2001.
- Celine Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Sinar Grafika, 2019.
- Dahlia, Peran BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Ilmu Hukum, Maret, 2014.
- Duwi Handoko, Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pekanbaru: Hawa dan Ahwa, 2019.
- Edmon Makarim, Pengantar Hukum Telematika: Suatu Kompilasi Kajian, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Gunawan Widjaja, et. al., Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- H.N.T Siahaan, Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, Jakarta, Panta Rei, 2005.
- Hans Kelsen, Teori Umum tentang Hukum dan Negara, Bandung, PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Intan Nur Rahmawati dan Rukiyah Lubis, *Win-win Solution* Sengketa Konsumen, Yogyakarta, Medpress Digital, 2014.
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2006.
- Johnny Ibrahim, Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif, Surabaya, Bayu Media Publishing, 2005.

- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Johannes Gunawan, et.al, *Kontrak Baku Masalah dan Solusi*, *Deutsche Gesellschaft fur Internationale Zusammenarbit (GIZ) GmbH*, Jakarta, 2020.
- Rachmadi Usman, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Jakarta, Djambatan, 2000.
- Saipuddin Zahri, *Problema Penyidikan Tindak Pidana Korupsi*, Tunas Gemilang Press: Palembang, 2016.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo, Edisi Revisi, 2006.
- Soerjono Soekanto, *Sosiologi: Suatu Pengantar*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 1996.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administratif*, Bandung, Alfabeta, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung, Alfabeta, 2013.
- Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta, Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, *Liku-Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Cet. 1, 2001.
- Zulham, S.Hi., M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, Cet.1, 2013.

JURNAL

- Atik Triratnawati, *Aspek Simbolisme Telepon Genggam*, *Jurnal Humaniora*, Volume XV, Nomor 1, 2003.
- Dennis D Lamont, *Negative option Offers in Consumer Service Contracts: A Principled Reconciliation of Commers and Consumer Protection*, *UCLA Law Review*, California, 1995.
- G. Yasser Art, *Mobile Phone: Sejarah, Tuntutan Kebutuhan Komunikasi*, *Hingga Prestise*, *Jurnal Ilmu Dakwah*, Volume 15, Nomor 30, Juli-Desember 2016.
- Heru Saputra, et.al, *Kedudukan Pelaku Usaha dan Konsumen Dalam Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Terhadap Produk Mi Soun Mengandung Klorin)*, *Jurnal Yustika*, Vol. 21, No. 02, 2018.

Mark T. Spriggs, et.al., *Negative option Selling Plans: Current Forms Versus Existing Regulations*, *Journal of Public Policy & Marketing*, Vol. 15 (2), Fall, 1996.

Peter Bowal, *Reluctance to Regulate: The Case of Negative option Marketing*, *American Business Law Journal*, 1999.

Richard C. Leventhal, *The Ethics of negative options: the case of US West Communications*, *Journal of marketing and practice*, vol 2, no 1, 1993.

Shidarta, Pemetaan Kelembagaan Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum Projustitia*, Volume 24, Nomor 1, Januari 2006.

HALAMAN INTERNET

Agus Tri Haryanto, Detik Inet, Survei: Operator Seluler Terbaik Indonesia Adalah..., 14 Februari 2021, <<https://inet.detik.com/telecommunication/d-5373152/survei-operator-seluler-terbaik-indonesia-adalah>> diunduh pada 23 Juni 2021 Pukul 15.00 WIB.

Akun Twitter @dettasupriungu, <<https://twitter.com/dettasupriungu/status/136884350152815619?s=21>> diunduh pada 17 Maret 2021, Pukul 15.00 WIB.

Akun Twitter @yofaj81, <<https://twitter.com/yofaj81/status/1339399581302366209?s=21>> diunduh pada 18 Maret 2021, Pukul 20.00 WIB.

Akun Twitter Hary Haryono, @haryonoha, 30 April 2018, <<https://twitter.com/HaryonoHa/status/990746014968528896>>, diunduh pada 21 Mei 2021 Pukul 21.49 WIB.

Akun Twitter Helko Prasetiyo, @falcaliff, 10 Maret 2015 <<https://twitter.com/tyoriders/status/575295013258579968?s=21>> diunduh pada 23 Juni 2021 Pukul 22.54 WIB

Akun Twitter Jerry, @jerry03549184, 14 Juni 2020, <<https://twitter.com/Jerry03549184/status/1272003672101097474>>, diunduh pada 21 Mei 2021 Pukul 21.55 WIB.

Akun Twitter Laura Victoria, @lauraavictoria2, 6 Oktober 2020, <<https://twitter.com/lauraavictoria2/status/1313233386782126080>>, diunduh pada 20 Mei 2021 Pukul 21:45 WIB.

Akun Twitter Sulis, @pramonosulis, < <https://twitter.com/pramonosulis/status/1241937442476683265?s=21>> diunduh pada 24 Juni 2021 Pukul 15.59 WIB.

Akun Twitter Vandania Narassilva, @narassilva, 10 Mei 2021 <<https://twitter.com/narassilva/status/1391557867384107012?s=21>> diunduh pada 23 Juni 2021 Pukul 22.54 WIB.

Badan Pusat Statistik, Statistik Telekomunikasi Indonesia Tahun 2019, hlm. 4, <<https://www.bps.go.id/publication/2020/12/02/be999725b7ae62d84c6660/statistik-telekomunikasi-indonesia-2019.html>> diunduh pada tanggal 28 Februari 2021, Pukul 13.00 WIB

Electronic Code of Federal Regulations, eCFR, Part 425-Use of Prenotification Negative option Plans, <<https://www.ecfr.gov/cgi-bin/retrieveECFR?gp=1&SID=6ae79a215bd299fd401a63594e98ce70&ty=HTML&h=L&r=PART&n=16y1.0.1.4.50>> diunduh pada 10 Mei 2021 Pukul 20.00 WIB.

Fandi Permana, Tribun Bisnis, Trafik Data Meningkat, Jumlah Pelanggan Telkomsel Naik,2 Persen di Tahun 2020, 4 Mei 2020, <<https://www.tribunnews.com/bisnis/2021/05/04/trafik-data-meningkat-jumlah-pelanggan-telkomsel-naik-52-persen-di-tahun-2020>>, diunduh pada 16 Mei 2021 Pukul 16.37 WIB.

Federal Trade Commission, Negative options: A Report by The Staff of Division of Enforcement, Amerika Serikat, 2009, hlm.i, <<https://www.ftc.gov/sites/default/files/documents/reports/negative-options-federal-trade-commission-workshop-analyzing-negative-option-marketing-report-staff/p064202negativeoptionreport.pdf>> diunduh pada tanggal 16 Desember 2020, Pukul 17.31 WIB.

Fian, Detik News, Suara Pembaca, Tidak Pernah Mengirimkan SMS Permintaan Aktivasi NSP 1212, < <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-1147021/tidak-pernah-mengirimkan-sms-permintaan-aktivasi-nsp-1212->>, diunduh pada 23 Juni Pukul 23.30 WIB.

Happy Agung, Media Konsumen, Pemotongan Pulsa Telkomsel Tanpa Ada Konfirmasi Layanan, <<https://mediakonsumen.com/2020/09/03/keluhan/pemotongan-pulsa-telkomsel-tanpa-ada-konfirmasi-layanan>>, 3 September 2020, diunduh pada tanggal 6 Januari 2021, Pukul 20.00 WIB.

Hariyanto, Ajaib, Siapa Pemegang Saham Telkomsel Saat Ini?, <<https://ajaib.co.id/siapa-pemegang-saham-telkomsel-saat-ini/>>, diunduh pada 16 Mei 2021 Pukul 16.52 WIB.

Leo Dwi Jatmiko, *Teknologi Bisnis.com*, Pelanggan Telkomsel, Indosat, XL Nambah 14,5 Juta! Ini Risikonya, <<https://teknologi.bisnis.com/read/20201109/101/1315246/pelanggan-telkomsel-indosat-xl-nambah-145-juta-ini-risikonya>>, diunduh pada tanggal 17 Maret 2021 Pukul 20.02 WIB.

Option Consommateurs, Silence is consent Opting out in the Digital Age, Research Report, Juni 2018, <<https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2019/05/option-consommateurs-opt-out-rapport-eng.pdf>> diunduh pada 5 Mei 2021 Pukul 15.00 WIB.

Shane Goldmacher, *The New York Times*, *How Trump Steered Supporters Into Unwitting Donations*, 14 April 2021, <<https://www.nytimes.com/2021/04/03/us/politics/trump-donations.html>>, diunduh pada 20 Mei 2021 Pukul 13.31 WIB.

Subiyantoro, *Media Konsumen*, Jebakan Berlangganan NSP Telkomsel, <<https://mediakonsumen.com/2021/05/25/surat-pembaca/jebakan-berlangganan-nsp-telkomsel>>, 25 Mei 2021, diunduh pada tanggal 21 Juni 2021, pukul 14.34 WIB.

Telkomsel, *Ketentuan Umum Pengguna Layanan Milik Telkomsel*, <<https://www.telkomsel.com/terms-of-service-telkomsel>>, diunduh pada 19 Mei 2021, pukul 16.07 WIB.

Telkomsel, *Tentang Telkomsel*, <<https://www.telkomsel.com/about-us/our-story>>, diunduh pada 16 Mei 2021, pukul 15.45 WIB.

Website Kementerian Komunikasi dan Informatika, *Nomor Pengirim SMS yang Menyedot Pulsa Mayoritas Berkepala 8&9*, <https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/1595/Nomor+Pengirim+SMS+yang+Menyedot+Pulsa+Mayoritas+Berkepala+8+%26+9/0/sorotan_media> diunduh pada 20 Mei 2021 Pukul 15.05 WIB.

Website MY NSP, *Syarat dan Ketentuan*, <<http://mynsp.langitmusik.co.id/home/termcondition>>, diunduh pada 23 Juni 2021 Pukul 18.19 WIB.

Website NSP 1212 Telkomsel, *FAQ*, <<https://nsp.telkomsel.com/faq>>, diunduh pada 23 Juni 2021 Pukul 18.00 WIB.

Website Telkom Indonesia, *Tentang Telkomgrup*, <https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22>, diunduh pada 19 Mei 2021 Pukul 16.12 WIB.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Pulsa Sayang, Pulsaku Diganyang, <<http://ylki.or.id/2011/10/pulsaku-sayang-pulsaku-diganyang/>> diunduh pada 23 Juni 2021 Pukul 19.00 WIB.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, STOP Keruk Pulsa Konsumen, <<http://ylki.or.id/2011/12/STOP-keruk-pulsa-konsumen/>> diunduh pada 20 Mei 2021 pukul 14.49 WIB.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 8 Tahun 1999, Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 36 tahun 1999, Telekomunikasi, LN No. 154 Tahun 1999, TLN No. 3881.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Nomor 46 Tahun 2021, Pos, Telekomunikasi, dan Penyiaran.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, Nomor 1 Tahun 2010, Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, Nomor 9 Tahun 2017, Penyelenggaraan Jasa Penyediaan Konten Pada Jaringan Bergerak Seluler.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, Nomor 13 Tahun 2019, Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, Nomor 1 Tahun 2021, Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi.

Peraturan Menteri Perdagangan, Nomor 06/MDAG/PER/2/2017, Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

SUMBER LAIN

Johannes Gunawan, Materi Perkuliahan Hukum Perlindungan Konsumen, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 2015.