

ABSTRAK

ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA JASA SHORT MESSAGE SERVICE (SMS) PREMIUM

Oleh

SHELLA SELVIANA

Jasa SMS premium merupakan salah satu fitur baru dalam jasa telekomunikasi Indonesia. Fitur ini merupakan tambahan dari SMS yang harganya lebih mahal daripada harga SMS biasa. Akan tetapi, tetap ada daya tarik tersendiri untuk masyarakat dalam menggunakan layanan jasa SMS premium dikarenakan kebutuhan informasi serta hiburan yang diberikan sangat menarik minat konsumen. Namun dalam perkembangannya, jasa ini adalah jasa yang sedang disorot oleh konsumen di Indonesia disebabkan adanya beberapa masalah dalam penggunaan jasa SMS premium. Beberapa masalah tersebut telah melanggar Pasal 4 UUPK mengenai hak-hak konsumen dan tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha pada Pasal 7 UUPK sehingga pengguna jasa yang dirugikan harus mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen yang terdapat pada UUPK. Untuk itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah yaitu bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa SMS premium?. Dengan pokok bahasan meliputi bentuk pelanggaran penyedia jasa SMS premium, bentuk pertanggungjawaban penyedia jasa terhadap pelanggaran dan penyelesaian sengketa konsumen terhadap pelanggaran yang dilakukan penyedia jasa.

Jenis penelitian ini adalah penelitian normatif-empiris dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan masalah yang digunakan yaitu yuridis empiris. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka, studi dokumen dan wawancara. Metode pengolahan data dilakukan dengan pemeriksaan data, penandaan data, rekonstruksi data dan sistematisasi data. Analisis data dilakukan secara kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa terdapat beberapa pelanggaran yang dilakukan penyedia jasa SMS premium terhadap pengguna jasa meliputi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dalam UUPK, UU Telekomunikasi serta PERMENKONINFO No.01/PER/M. KOMINFO/01/2009. Atas pelanggaran tersebut, maka penyedia jasa SMS premium harus bertanggungjawab berdasarkan kesalahan dan/atau kelalaiannya yang sebagaimana diatur dalam UUPK, dan peraturan perundang-undangan di bidang Telekomunikasi. Apabila penyedia jasa yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen maka dapat melakukan penyelesaian sengketa konsumen. Penyelesaian tersebut dapat dilakukan melalui penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan (litigasi) atau di luar pengadilan (nonlitigasi). Namun, jika dalam penggunaan jasa SMS premium terdapat banyak pengguna jasa yang dirugikan maka dapat dilakukan dengan cara gugatan *class action*. UUPK, UU Telekomunikasi dan PERMENKONINFO No.01/PER/M. KOMINFO/01/ 2009 mengatur tentang sanksi bagi penyedia jasa SMS premium yang melanggar hak-hak konsumen dalam penggunaan jasa SMS premium.

Kata Kunci : Hukum Perlindungan Konsumen, Jasa SMS Premium, Hak-Hak Konsumen.