

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaku usaha pada dasarnya melekat kewajiban untuk melindungi konsumennya. Kewajiban pelaku usaha diatur pada ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban pelaku usaha tersebut menjadi urgensi untuk ditegakkan, mengingat adanya kedudukan konsumen yang cenderung lebih lemah daripada pelaku usaha.¹ Selain itu sebagai hukum yang memang harus ditegakkan, sebagai perwujudan Negara Indonesia sebagaimana negara hukum sesuai ketentuan Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Negara hukum tentunya dalam setiap kehidupan masyarakatnya harus dilandaskan dengan hukum, tak terkecuali dalam kegiatan pelaku usaha dengan konsumen.

Pelaku usaha dengan konsumen terikat dalam suatu hubungan hukum. pelaku usaha dan konsumen sebenarnya adalah 2 (dua) aspek yang saling bergantung satu sama lain. Masing-masing pihak sejatinya saling menguntungkan. Konsumen sebagai pengguna menentukan kualitas pelaku usaha, sementara pelaku usaha memandang konsumennya adalah sebagai raja yang harus dipenuhi semua kebutuhannya yang bersangkutan.² Kewajiban pelaku usaha yang harus ditegakkan adalah perwujudan perlindungan terhadap

¹ Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudati, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol. 5, No. 2, 2015, hlm. 71-87.

² Abd. Haris H., *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makassar: Sah Media, 2017, hlm. 90.

konsumen. Perlindungan konsumen pada dasarnya adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hal tersebut sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen merupakan 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.

Kebutuhan digital sejak terjadinya masa pandemi *Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)* hingga pasca pandemi saat ini kian meningkat. Hal tersebut disebabkan oleh sejak awal pandemi, yang mana masyarakat diharuskan untuk melakukan kegiatannya dengan tetap berada di rumah. Anak-anak hingga orang dewasa pada akhirnya melakukan kegiatan seperti sekolah maupun bekerja dari rumah. Hal tersebut kemudian menjadi kebiasaan. Rutinitas yang pada mulanya dilakukan secara tatap muka kemudian berubah menjadi dalam jaringan (daring). Tujuannya tersebut ialah dalam rangka memutus rantai perkembangan virus *Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)*. Adanya kebiasaan pada masa pandemi tersebut sedikit banyak kemudian terus dipertahankan pada pasca pandemi, dengan alasan-alasan kemudahan yang diperoleh walau tak harus bertatap muka.³

Kegiatan yang dilakukan dalam jaringan (daring) biasa menggunakan sarana teknologi berupa *smartphone*, laptop, dan sebagainya. Sarana teknologi

³ Zainal Arifin dan Emi Puasa Handayani, "Peningkatan Pemahaman Hukum Perlindungan Konsumen di Masa Pandemi Covid-19", *IJLIL: Indonesian Journal of Law and Islamic Law*, Vol. 2, No. 2, 2020, hlm. 288-305.

tersebut ketika digunakan dalam kegiatan melalui daring tentu membutuhkan jaringan internet sekaligus kuotanya. Jaringan internet tersebut dapat diperoleh dengan menggunakan layanan jasa *provider*. Masyarakat dengan ini harus membeli atau membayar atas tiap provider yang dipilihnya kepada pelaku usaha di bidang layanan jasa *provider*.

Kebutuhan akan ketersediaan sarana penunjang komunikasi memberikan peluang kepada pelaku usaha bidang telekomunikasi terkait jasa *provider* untuk berlomba-lomba menciptakan berbagai fitur dan layanan yang mudah, murah, efisien dan efektif bagi masyarakat. Pelaku usaha layanan jasa *provider* seiring perkembangan yang ada semakin memiliki banyak cara dalam menarik perhatian masyarakat untuk mendapat kuota, salah satunya seperti ‘pascabayar’. Pascabayar merupakan metode pembayaran yang dilakukan setelah konsumen menggunakan layanan kuota internet. Konsumen pada akhirnya akan diberikan sebuah tagihan yang harus dilunasi pada tiap bulannya.⁴

Semua pelaku usaha, termasuk pelaku usaha yang bergerak di bidang jasa layanan *provider* dengan memiliki salah 1 (satu) produknya yaitu pascabayar ialah dalam menjalankan usahanya tentu harus memiliki itikad baik. Hal tersebut karena berkaitan dengan kepentingan konsumen. Itikad baik adalah berarti kepatuhan, yaitu penilaian terhadap tindak tanduk suatu pihak dalam hal melaksanakan apa yang telah disepakati dan bertujuan untuk mencegah tindakan yang tidak patut dan sewenang-wenang dari salah satu pihak.

⁴ Muhammad Alvin Anugrah F., Skripsi: *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Kartu Halo Pasca Bayar menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Putusan No.90/Pdt.Sus-BPSK/2021/Pn.Mdn)*, Universitas Jayabaya, 2021, hlm. 1-2.

Harapannya ialah agar pelaku usaha justru tidak merugikan konsumen. Kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik tersebut sesuai ketentuan Pasal 7 huruf a Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 7 huruf b Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian juga mengatur kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan informasi dengan benar, jelas, dan jujur terkait produk layanan yang diberikan konsumen. Hal tersebut tentu agar konsumen dapat mengetahui secara detail dalam penggunaan layanan tersebut dan justru tidak dirugikan.

Pada realitanya justru ditemukan konsumen layanan *provider* yang menggunakan produk pascabayar justru dirugikan oleh pelaku usaha dalam penyelenggaraannya. Konsumen tersebut bernama Albert Panjaitan, yang merupakan pengguna layanan pascabayar Kartu Halo oleh PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) sebagaimana perkara pada Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn. Albert Panjaitan dalam perkara tersebut pada awalnya melakukan konfirmasi ke *customer service* Kartu Halo, bahwa meminta untuk mengunci batas pemakaian dengan maksimal pemakaian Rp. 1.500.000 (satu juta lima ratus ribu rupiah). Kemudian Albert Panjaitan justru tidak dapat menggunakan layanan tersebut karena telah mencapai ambang batas pemakaian dan Albert Panjaitan justru mendapat surat tagihan sejumlah Rp. 8.702.828 (delapan juta tujuh ratus dua ribu delapan ratus dua puluh delapan rupiah). Jumlah tagihan tersebut tentu melebihi berkali-kali lipat dari apa yang dikonfirmasi oleh Albert Panjaitan pada awalnya ke *customer service*.

Operator Kartu Halo kemudian justru menyatakan bahwa batas pemakaian Kartu Halo adalah normalnya Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah). Atas pernyataan tersebut, tentu perlu dipertanyakan ketika penggunaan belum mencapai batas maksimal, namun mengapa Albert Panjaitan sebagai konsumen tidak dapat menggunakan layanan Kartu Halo tersebut. Pihak Kartu Halo akhirnya menyatakan untuk memblokir layanan Kartu Halo ke konsumen tersebut. Namun tak lama kemudian Albert Panjaitan justru mendapat surat tagihan kembali dengan nominal yang lebih besar, yakni Rp. 19.218.828 (sembilan belas juta dua ratus delapan belas ribu delapan ratus dua puluh delapan rupiah). Albert Panjaitan dengan ini tentu sangat dirugikan. Ditambah lagi Albert Panjaitan mengetahui bahwa pihak Kartu Halo ternyata mempermalukan Albert Panjaitan tersebut dengan menagih tunggaknya sebagaimana surat tagihan tersebut melalui nomor-nomor yang sering dihubungi oleh Albert Panjaitan. Dengan demikian menunjukkan bahwa Albert Panjaitan sangat dirugikan oleh PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel).

Berdasarkan uraian di atas, perlu digali mengenai pemenuhan kewajiban oleh pelaku usaha sekaligus pemenuhan dalam mewujudkan perlindungan terhadap konsumen. Penulis kemudian tertarik melakukan penelitian dengan judul **“ANALISA YURIDIS IMPLEMENTASI ITIKAD BAIK DALAM PEMBERIAN INFORMASI BAGI PELAKU USAHA TERHADAP PENGGUNA KARTU PASCA BAYAR (STUDI KASUS PUTUSAN NO. 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/Pn.Mdn)”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pemenuhan itikad baik dan pemberian informasi bagi pelaku usaha terhadap pengguna kartu pasca bayar?
2. Bagaimana pertanggungjawaban hukum bagi pelaku usaha terhadap pengguna kartu halo pasca bayar ketika tidak dipenuhinya kewajiban beritikad baik dan pemberian informasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk memahami pemenuhan itikad baik dan pemberian informasi bagi pelaku usaha terhadap pengguna kartu pasca bayar.
2. Untuk memahami pertanggungjawaban hukum bagi pelaku usaha terhadap pengguna kartu halo pasca bayar ketika tidak dipenuhinya kewajiban beritikad baik dan pemberian informasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar atau landasan untuk penelitian selanjutnya. Selain itu juga harapannya dapat memberikan kontribusi konsep bagi kemajuan ilmu hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen.

2. Manfaat secara Praktis

Penelitian ini harapannya dapat bermanfaat bagi Penulis sendiri sekaligus pihak-pihak lain yang membacanya.

a. Manfaat bagi Mahasiswa

Memahami analisa yuridis itikad baik dan pemberian informasi bagi pelaku usaha terhadap pengguna kartu pasca bayar (studi kasus Putusan Nomor 90/Pdt.Sus.BPSK/2021/Pn.Mdn).

b. Manfaat bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat umum agar lebih memahami terkait pelaku usaha terhadap pengguna kartu pasca bayar (Studi Kasus Putusan Nomor 90/Pdt.Sus.BPSK/2021/Pn.Mdn).

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen

1.5.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya sendiri terhadap permasalahan-permasalahan yang merugikan konsumen itu sendiri.⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang

⁵ Celina Tri Siwi K., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2021, hlm. 101.

Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka 1 mengatur sebagai berikut:

“Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Maksud dari bunyi pasal tersebut ialah perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai sengketa ataupun permasalahan karena merasa dirugikan oleh para pelaku usaha. Pengertian perlindungan konsumen dalam *Business English Dictionariy* ialah sebagai berikut:

“Protecting consumers against unfair or illegal traders.”

Pengertian perlindungan konsumen dalam *Black's law Dictionariy* adalah sebagai berikut:

“A statute that safe guards consumers in the use good and services.”

Az. Nasution memberikan pengertian perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidahkaidah yang mnengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-

asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen. Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing, maupun tingkat pendidikan. Rasionya adalah sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang. Pada dasarnya baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum atau segala hak konsumen.⁶

Hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya. Kata keseluruhan dimaksudkan

⁶ Bernadetta Tjandra Wulandari, Marhaeni Ria Siombo, Yusuf Shofie, *Bunga Rampai: Berbagai Aspek Hukum dalam Transaksi Konsumen secara Digital di Masa Pandemi Covid-19*, Jakarta: Universitas Katolik Atma Jaya, 2021, hlm. 2.

untuk menggambarkan bahwa di dalamnya termasuk seluruh perbedaan hukum menurut jenisnya. Jadi termasuk di dalamnya baik aturan hukum perdata, pidana, administrasi negara maupun hukum internasional. Sedangkan cakupannya adalah hak dan kewajiban serta cara-cara pemenuhannya dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya, yaitu bagi konsumen mulai dari usaha untuk mendapatkan kebutuhannya dari produsen, meliputi informasi, memilih, harga sampai pada akibat-akibat yang timbul karena pengguna kebutuhan itu, misalnya untuk mendapatkan pengganti kerugian.⁷

1.5.1.2 Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen

Ruang lingkup perlindungan konsumen sangatlah luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan/atau jasa, yang berawal dari tahap kegiatan mendapatkan barang dan/atau jasa hingga akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Ruang lingkup perlindungan konsumen itu dapat dibedakan menjadi 2 (dua) sisi, yaitu:⁸

⁷ Teddy Prima Anggriawan, Anajeng Esri Edhi M., Retno Mumpuni, Alvian Dwiangga Wijaya, "Utilization of Information Technology as a Legal Education Media Consumer Protection", *Untag Law Review* Vol. 5, No. 2, 2021, hlm. 1-10.

⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2017, hlm. 22.

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati; dan
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

1.5.1.3 Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 2 mengatur bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas, yaitu:⁹

1. Asas Manfaat

Asas manfaat ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, sehingga tidak akan ada pihak yang merasakan adanya diskriminasi. Dengan artian asas ini tidak menghendaki penegakan perlindungan konsumen menempatkan salah satu pihak.

⁹ Yusuf Shofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2018, hlm. 154.

2. Asas Keadilan

Asas keadilan ini menghendaki bahwa dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen dapat berlaku adil dan seimbang dalam perolehan mendapatkan hak-haknya baik bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha, oleh karena itulah UUPK telah mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen maupun pelaku usaha.

3. Asas Manfaat

Asas manfaat ini dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, sehingga tidak akan ada pihak yang merasakan adanya diskriminasi. Dengan artian asas ini tidak menghendaki penegakan perlindungan konsumen menempatkan salah satu pihak.

4. Asas Keadilan

Asas keadilan ini menghendaki bahwa dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen dapat berlaku adil dan seimbang dalam perolehan mendapatkan hak-haknya baik bagi konsumen

maupun bagi pelaku usaha, oleh karena itulah UUPK telah mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen maupun pelaku usaha.

5. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan ini memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Kepentingan tersebut harus diatur dan diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing agar dapat memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan serta penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen. Dengan asas ini salah satu pihak tidak akan mendapatkan perlindungan hukum yang lebih besar.

6. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemanfaatan, pemakaian barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya, sehingga barang atau jasa yang dikonsumsinya tidak mengancam keselamatan jiwa konsumen maupun harta bendanya.

7. Asas kepastian hukum

Negara menjamin kepastian hukum dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Oleh karena

itu baik konsumen maupun pelaku usaha diwajibkan mentaati setiap pengaturan mengenai hak dan kewajiban yang terkandung dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dalam pergaulan hidup masyarakat dan kehidupan sehari-hari.

Kelima asas sebagaimana ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari asas itikad baik yang diatur pada Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Itikad baik pada dasarnya adalah sebuah asas hukum dalam hukum perdata dan hukum internasional yang terkait dengan kejujuran, niat baik, dan ketulusan hati. Itikad baik tentu sejatinya harus dimiliki oleh semua subjek hukum, Ketika subjek hukum tidak dilandasi itikad baik dalam sebuah peristiwa hukum, termasuk kaitannya dalam hal perwujudan perlindungan konsumen, tentu hal tersebut akan merugikan pihak lainnya yang berkaitan. Peraturan perundang-undangan tentu sebenarnya mengedepankan perihal itikad baik dalam segala peristiwa hukum tersebut.¹⁰

¹⁰ Yupiter Marpi, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-Commerce*, Tasikmalaya: Zona Media Mandiri, 2020, hlm. 30.

1.5.1.4 Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diadakan dengan melekat tujuannya yaitu sebagaimana ketentuan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses 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; dan
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau

jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

1.5.1.5 Subjek dalam Perlindungan Konsumen

Dalam perwujudan perlindungan konsumen, didalamnya terdapat para pihak yang turut berperan dalam penyelenggaraan perlindungan terhadap konsumen dengan melekat hak dan kewajibannya masing-masing. Para pihak tersebut yaitu:

1. Pelaku Usaha

Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur definisi pelaku usaha yaitu sebagai berikut:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

Hak pelaku usaha diatur pada Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

“Hak pelaku usaha adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Kewajiban pelaku usaha diatur pada Pasal 7

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

“Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

2. Konsumen

Kata konsumen merupakan istilah yang biasa digunakan masyarakat untuk orang yang mengonsumsi atau memanfaatkan suatu barang atau jasa. Selain itu sebagian orang juga memberi batasan pengertian konsumen yaitu orang yang memiliki hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen. Pengertian di atas dapat dibenarkan bahwa setiap orang yang menggunakan jasa atau mengonsumsi baik yang berhubungan langsung antara pelaku usaha dengan konsumen atau pun tidak memiliki hubungan langsung dan hanya mengonsumsi dapat dikatakan sebagai konsumen. Secara harfiah konsumen adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembentuk. Adapun istilah konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu "*consumer*", atau dalam bahasa Belanda yaitu "*consument*".¹¹ Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk

¹¹ Celina, *Hukum Perlindungan konsumen*, Jakarta: Sinar Garfika, 2008, hlm. 22

dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi.¹²

Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah “konsumen” yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya. Konsumen berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka 2, menyatakan sebagai berikut:

“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.”

Mengacu pada pengertian konsumen dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat batas bahwa barang atau jasa yang dikonsumsi tidak untuk diperdagangkan, sehingga setiap pedagang yang membeli lalu menjualnya kembali tidak dapat dikatakan sebagai konsumen. Selain itu cakupan konsumen dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun

¹² Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 17.

1999 tentang Perlindungan Konsumen dianggap sempit, karena konsumen sesungguhnya tidak hanya terbatas pada subjek hukum “orang”, akan tetapi masih ada subjek hukum lain yang juga sebagai konsumen akhir yaitu “badan hukum” yang mengonsumsi barang dan/atau jasa serta tidak untuk diperdagangkan. Oleh karena itu lebih tepat bila dalam pasal tersebut menentukan “setiap pihak yang memperoleh barang dan/atau jasa” yang dengan sendirinya tercakup orang dan badan hukum, atau paling tidak ditentukan dalam penjelasan pasal.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.¹³ Dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai

¹³ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008, hlm. 9

bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Maka yang dimaksud dari pengertian konsumen menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir.¹⁴

Ditegaskan oleh Az. Nasution dengan memberikan batasan mengenai konsumen, yaitu:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nokomersial).

Pengertian konsumen yang khusus berkaitan masalah ganti kerugian. Amerika Serikat mengatur pengertian konsumen meliputi “korban produk cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli melainkan juga korban yang

¹⁴ Celina. *Op. Cit.*, hlm. 25

bukan pembeli, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai.

Hak konsumen diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

“Hak konsumen adalah:

- 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
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Kewajiban konsumen diatur pada Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

“Kewajiban konsumen adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

1.5.2 Tinjauan tentang Pertanggungjawaban Hukum

1.5.2.1 Pengertian Pertanggungjawaban Hukum

Pertanggungjawaban hukum menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan.¹⁵ Tanggung jawab menurut kamus hukum adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.¹⁶ Tanggung jawab hukum atau *liability* secara etimologis seringkali dipertukarkan dengan *responsibility*.¹⁷ Terminologi *liability* dalam *Black Law Dictionary* menyatakan bahwa maknanya luas, yang mana *legal liability* adalah *a liability which courts recognize and enforce as between parties*.¹⁸

¹⁵ Rahmatul Hidayati, dkk., *Pengantar Ilmu Hukum*, Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2022, hlm. 149.

¹⁶ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005, hlm. 26.

¹⁷ Wagiman dan Anasthasya Saartje Mandagi, *Terminologi Hukum Internasional: Panduan Lengkap bagi Mahasiswa, Praktisi, dan Penegak Hukum dalam Memahami Peristilahan Hukum Internasional*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016, hlm. 439.

¹⁸ Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010, hlm. 55.

Liability merupakan istilah hukum yang meluas yang menunjuk hampir semua karakter resiko atau tanggung jawab, yang pasti yang bergantung atau yang mungkin meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara aktual dan potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang dengan segera atau pada masa yang akan datang.¹⁹ *Responsibility* berarti hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas kewajiban, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapan meliputi juga kewajiban bertanggungjawab atas undang-undang yang dilaksanakan.²⁰ Istilah *liability* menunjuk pada pertanggung jawaban hukum, sedangkan *responsibility* menunjuk pada pertanggung jawaban politik.²¹

Konsep tanggung jawab hukum berhubungan dengan konsep kewajiban hukum, bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan.²² Tanggung jawab hukum dapat dibedakan

¹⁹ Wagiman dan Anasthasya Saartje Mandagi, *Op. Cit.*, hlm. 439.

²⁰ *Ibid.*, hlm. 39.

²¹ Ridwan H. R., *Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: UII Press, 2002, hlm. 249-250.

²² Titik Triwulan dan Shinta, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010, hlm. 48.

atas pertanggungjawaban individu dan pertanggungjawaban kolektif.²³ Pertanggungjawaban individu adalah tanggung jawab seseorang atas pelanggaran yang dilakukannya sendiri, sedangkan pertanggungjawaban kolektif adalah tanggung jawab seorang individu atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.²⁴

Konsep pertanggungjawaban hukum pada dasarnya terkait, namun tidak identik dengan konsep kewajiban hukum.²⁵ Seorang individu secara hukum diwajibkan untuk berperilaku dengan cara tertentu, jika perilakunya yang sebaliknya merupakan syarat diberlakukan tindakan paksa.²⁶ Tindakan paksa tersebut tak selalu ditujukan teradap individu yang diwajibkan “pelaku pelanggaran”, namun dapat ditujukan kepada individu lain yang terkait dengan individu yang pertama dengan cara yang ditetapkan oleh tatanan hukum.²⁷ Individu yang dikenai sanksi dikatakan “bertanggung jawab” atau secara hukum bertanggung jawab atas pelanggaran.

²³ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif*, Bandung: Penerbit Nusa Media, 2019, hlm. 138.

²⁴ *Loc. Cit.*

²⁵ Rony Andre Christian N., *Konsep Pertanggungjawaban Mutla terhadap Korporasi Sebab Perbuatan Melawan Hukum Menimbulkan Ancaman Serius*, Medan: Enam Media, 2021, hlm. 172.

²⁶ Hans Kelsen, *Op. Cit.*, hlm. 136.

²⁷ *Loc. Cit.*

1.5.2.2 Prinsip Pertanggungjawaban Hukum

Pada Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:²⁸

1. Prinsip bertanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) pada Pasal 1365, 1366, dan 1367 sebagai dasar dari prinsip ini. Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.²⁹ Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhnya 4 (empat) unsur pokok, yaitu:

- a. Adanya perbuatan;
- b. Adanya unsur kesalahan;
- c. Adanya kerugian yang diterima;
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

²⁸ Sukarmi, *Cyber Law (Kontrak Elektronik dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha)*, Bandung: Pustaka Sutra, 2008, hlm. 13.

²⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2021, hlm. 59.

2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability*)

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia membuktikan ia tidak bersalah. Beban pembuktian ialah ada pada pihak tergugat.³⁰ Prinsip ini menggambarkan adanya beban pembuktian terbalik, dimana dasar pemikiran dari teori ini, pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Berdasarkan asas ini, beban pembuktian ada pada tergugat. Berkaitan dengan prinsip ini pelaku usaha dapat membebaskan diri dari tanggung jawab, kalau ia dapat membuktikan bahwa:

- a. Kerugian ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaannya.
- b. Pelaku usaha sudah mengambil tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
- c. Kerugian yang timbul bukan karena alasannya.
- d. Kesalahannya atau kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha.

³⁰ *Ibid.*, hlm. 61.

3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of nonliability*)

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip ini untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.³¹

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. *Strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Hal tersebut tentu terdapat pula pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. *Absolute liability* sendiri adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualian.³²

³¹ *Ibid.*

³² *Ibid.*, hlm. 63.

5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*limitation of liability principle*)

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk mencantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Bentuk sanksi hukumnya ialah berupa kewajiban untuk memenuhi prestasi. Pertanggungjawaban di hukum perdata merupakan pertanggungjawaban hukum yang didasari oleh adanya hubungan keperdataan para pihak.

1.5.2.3 Pertanggungjawaban Hukum bagi Pelaku Usaha

Pelaku usaha melekat tanggung jawab apabila terjadi kecacatan terhadap produk barang dan/atau jasa yang merugikan konsumen. UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengakomodasi 2 (dua) prinsip pertanggungjawaban, yaitu:

1. Tanggung Jawab Produk (*Product Liability*)

Tanggung jawab produk (*product liability*) adalah tanggung jawab produsen atas kecacatan produk yang telah diedarkan atau dipasarkan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen akibat mengkonsumsi produk tersebut.

2. Tanggung Jawab Professional (*Professional Liability*)

Tanggung jawab professional (*professional liability*) adalah tanggung jawab pelaku usaha yang berhubungan dengan kegiatan jasa professional yang diperdagangkan kepada konsumen, dengan demikian tanggung jawab ini mewajibkan setiap pelaku usaha sebagai penyedia jasa memberikan prestasi yang seharusnya diberikan untuk dinikmati konsumen dan bertanggung jawab apabila produk jasa yang diedarkan atau diperdagangkannya merugikan atau membahayakan konsumen dan/atau barang-barangnya.

Tanggung jawab pelaku usaha yang harus dipenuhi ketika konsumen menuntut ganti kerugian juga tercantum berdasarkan Pasal 19 Ayat (1) hingga Ayat (5) UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau

pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan-perundangan yang berlaku;

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi; dan
4. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Subtansi dari tanggung jawab pelaku usaha yang diatur Pasal 19 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran konsumen;
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Sehingga dapat diartikan bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif ialah penelitian dengan menjelaskan aturan hukum yang berkaitan secara sistematis.³³ Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini ada 3 (tiga), yaitu:

1. Pendekatan Peraturan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) dilaksanakan melalui pengkajian peraturan perundang-undangan dan segala norma yang berkaitan dengan topik hukum yang diteliti

2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*).

Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) sendiri dilakukan dengan melihat dari aspek konsep-konsep hukum yang melatarbelakanginya atau bahkan dari nilai-nilai yang terkandung dalam penormaan. Konsep-konsep hukum tersebut dapat berupa sumber hukum, fungsi hukum, lembaga hukum, dan sebagainya.³⁴

3. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan untuk melakukan telaah terhadap perkara yang berkaitan dengan isu hukum dalam putusan pengadilan.³⁵

³³ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2021, hlm. 222.

³⁴ Jonaedi Effendi dan Johnny Ibrahim, *Metodologi Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*, Depok: Prenadamedia Group, 2018, hlm. 295.

³⁵ *Ibid.*, hlm. 24.

Jenis penelitian yuridis normatif beserta ketiga pendekatan tersebut diatas sama dengan penelitian hukum doktrinal. Peter Mahmud Marzuki menyatakan bahwa penelitian yuridis normatif sama dengan penelitian doktrinal. Penelitian tersebut didalamnya meliputi proses penemuan suatu aturan hukum, segala prinsip hukum, dan segala doktrin hukum yang bertujuan untuk menjawab permasalahan hukum yang diangkat.³⁶

1.6.2 Sumber Data

Data penelitian ini bersumber dari data sekunder, yang meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Penjelasan nya adalah sebagai berikut:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer menurut Peter Mahmud Marzuki meliputi peraturan perundang-undangan, catatan resmi, risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan, dan putusan Hakim.³⁷ Bahan hukum primer bersifat mengikat. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI 1945)
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

³⁶ Kadarudin, *Penelitian di Bidang Ilmu Hukum (Sebuah Pemahaman Awal)*, Semarang: Formaci, 2021, hlm. 86.

³⁷ Ampuan Situmeang, dkk., *Dinamika Hukum dalam Paradigma Das Sollen dan Das Sein*, Malang: Intelegensia Media, 2020, hlm. 195.

- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi
 - e. Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Mdn.
2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan penjelasan dari bahan hukum primer yang meliputi buku-buku hukum dan karya tulis hukum lainnya.³⁸ Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a. Buku.
 - b. Jurnal.
 - c. Skripsi.
3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier digunakan pula dalam penelitian ini. Bahan hukum tersier ialah sebagai petunjuk daripada bahan hukum primer dan sekunder.³⁹ Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a. Situs internet.
- b. Kamus hukum.
- c. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

³⁸ *Loc. Cit.*

³⁹ *Ibid.*, hlm. 196.

1.6.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan metode studi kepustakaan. Studi kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan bahan hukum yang dilakukan melalui bahan hukum tertulis dengan mempergunakan teknik *content analysis*. Teknik tersebut berguna untuk memperoleh landasan hukum dan teori-teori dalam hal-hal sebagai berikut:

1. Peraturan Perundang-Undangan.
2. Buku-Buku.
3. Dokumen.
4. Laporan.
5. Arsip.

Hasil penelitian lainnya baik berupa cetak maupun elektronik yang berhubungan dengan penelitian ini.⁴⁰

1.6.4 Metode Analisa Data

Data yang diperoleh guna keperluan penelitian ini kemudian dianalisa dengan menggunakan metode deskriptif analitis. Deskriptif tersebut meliputi isi dan struktur hukum positif yang digunakan untuk menentukan makna aturan hukum sebagai rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang diangkat dalam penelitian.⁴¹ Analisa data dituangkan berdasarkan konsep deduktif,

⁴⁰ Muhammad Syahrudin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum: Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi, dan Tesis*, Riau: Dotplus Publisher, 2022, hlm. 40.

⁴¹ Zainuddin Ali, *Op. Cit.*, hlm. 177.

dengan menjabarkan secara umum yang kemudian ditarik secara khusus.⁴² Analisa data dalam penelitian ini juga melibatkan sebuah penafsiran hukum, yaitu penafsiran sistematis. Penafsiran sistematis adalah penafsiran undang-undang dengan menghubungkan pasal yang berkaitan dalam suatu peraturan perundang-undangan.⁴³

1.6.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Perpustakaan pada lingkup kampus, antara lain:

1. Ruang Baca Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Kedua lokasi penelitian di atas beralamat di Jl. Rungkut Madya, Nomor 1, Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya. Waktu penelitian dilakukan dalam kurun waktu 4 (empat) bulan, yaitu mulai Februari awal hingga Juni akhir 2023.

1.6.6 Sistematika Penelitian

Penelitian ini dengan judul “ANALISA YURIDIS IMPLEMENTASI ITIKAD BAIK DALAM PEMBERIAN INFORMASI BAGI PELAKU USAHA TERHADAP PENGGUNA

⁴² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana, 2017, hlm. 84.

⁴³ Yahya Ahmad Zein, *Problematika Hukum Indonesia*, Aceh: Syiah Kuala University Press, 2022, hlm. 104.

KARTU PASCA BAYAR (STUDI KASUS PUTUSAN NO. 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/Pn.Mdn), didalamnya 4 (empat) bab dan sub bab dengan penjelasannya sebagai berikut:

Bab Kesatu, adalah pendahuluan yang merupakan gambaran secara umum sekaligus menyeluruh mengenai pokok permasalahan yang dibahas. Bab ini terbagi atas 6 (enam) sub bab yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka dan metode penelitian.

Bab kedua menguraikan penjelasan atas rumusan masalah pertama yaitu mengenai pemenuhan itikad baik dan pemberian informasi bagi pelaku usaha terhadap pengguna kartu pasca bayar. Bab ini terbagi 2 (dua) sub bab. Sub bab kesatu terkait kepastian hukum pemenuhan itikad baik dan pemberian informasi bagi pelaku usaha terhadap pengguna kartu pasca bayar berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sub bab kedua membahas mengenai kepastian hukum pemenuhan itikad baik dan pemberian informasi bagi pelaku usaha terhadap pengguna kartu pasca bayar berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Bab ketiga menguraikan penjelasan atas rumusan masalah kedua terkait pertanggungjawaban hukum bagi pelaku usaha terhadap pengguna kartu halo pasca bayar ketika tidak dipenuhinya kewajiban

beritikad baik dan pemberian informasi. Bab ini terbagi menjadi 2 (dua) sub bab. Sub bab kesatu menguraikan terkait upaya konsumen layanan pascabayar yang dirugikan. Sub bab kedua menguraikan terkait bentuk pertanggungjawaban hukum bagi pelaku usaha terhadap konsumennya yang dirugikan.

Bab keempat adalah penutup yang didalamnya terbagi 2 (dua) sub bab. Sub bab pertama terkait kesimpulan yang merupakan pokok atas uraian pada bab-bab sebelumnya. Sub bab kedua adalah saran atas pokok permasalahan yang dibahas.

1.6.7 Jadwal Penelitian

No.	Jadwal Penelitian	Mei 2023				Juni 2023				Juli 2023				Agustus 2023				September 2023				Oktober 2023				November 2023				Desember 2023				Januari 2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pendaftaran administrasi	■																																			
2.	Pengajuan judul dan dosen pembimbing																																				
3.	Penetapan Judul																																				
4.	Observasi Penelitian																																				
4.	Pengumpulan Data																																				
5.	Pengajuan Proposal Skripsi Bab I, II, dan III																																				
6.	Bimbingan proposal																																				
7.	Seminar Proposal Skripsi																																				
8.	Revisi Proposal Skripsi																																				
9.	Pengumpulan Data Lanjutan																																				
10.	Penyusunan Skripsi Bab I, II, III, dan IV																																				
11.	Bimbingan Skripsi																																				
12.	Pendaftaran Ujian Skripsi																																				
13.	Ujian Lisan Sidang Skripsi																																				
14.	Revisi Skripsi																																				

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian