

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK-
HAK PENGGUNA *PROVIDER SELULER* DI YOGYAKARTA (STUDI
KASUS DI LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU HUKUM**

OLEH :

LAKSAMANA DIAN ARIAWAN

NIM : 11340117

PEMBIMBING :

- 1. M. MISBAHUL MUJIB, S.Ag., M.Hum.**
- 2. FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.Hum.**

**PRODI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2015**

ABSTRAK

Di era globalisasi kebutuhan akan komunikasi sangatlah penting antar sesama manusia, untuk memenuhi kebutuhan tersebut tentunya diperlukan jaringan *provider* seluler yang cepat dan stabil. Banyak *provider seluler* yang menawarkan produknya sesuai dengan kriteria tersebut yaitu cepat, stabil, serta dengan harga yang terjangkau. Namun pada kenyataannya tidaklah sesuai dengan apa yang diiklankan tersebut. Hal ini disebabkan karena pelaku usaha lebih memilih mencari keuntungan semata tanpa memperhatikan hak-hak konsumen. Pada akhirnya pengguna /konsumen yang terkena imbasnya dan merasa dirugikan. Hal tersebut terjadi disebabkan kedudukan konsumen yang rendah dibandingkan penyedia *provider*/pelaku usaha serta pendidikan yang kurang mengenai hak-haknya tersebut. Pengguna/konsumen pun enggan untuk melaporkan masalah tersebut dikarenakan beberapa faktor seperti ribetnya proses hukum, kerugian yang dialami oleh konsumen tidak begitu besar. Ini menjadi permasalahan terkait hak dan kewajiban konsumen juga menjadi kendala didalam pelaksanaan perlindungan konsumen. Maka dari itu, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagai langkah untuk menjadi penyeimbang antara pelaku usaha dengan konsumendan untuk mewujudkan perlindungan bagi konsumen, serta mengizinkan lembaga konsumen swadaya masyarakat untuk memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Lembaga konsumen swadaya masyarakat diberi wewenang oleh pemerintah untuk membantu konsumen memperjuangkan haknya tersebut sesuai dengan yang tertuang didalam pasal 44 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dari permasalahan tersebut penyusun tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait permasalahan yang terjadi tersebut.

Adapun metode penelitian yang penyusun gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *deskriptif analitis*. Metode *deskriptif analitis* diperoleh melalui data-data yang bersumber pada hasil observasi, hasil wawancara, telaah pustaka, serta sumber-sumber lain yang mendukung. Penelitian lapangan (*field research*) dengan mencari sumber data-data langsung dari lapangan yaitu Lembaga Konsumen Yogyakarta melalui pengumpulan data dan wawancara terhadap pihak yang bersangkutan.

Hasil penelitian dari permasalahan di atas diantaranya adalah bentuk pelaksanaan perlindungan konsumen yang diberikan Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) terhadap pengguna *provider* seluler yang masih belum sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena terdapat kekurangan-kekurangan terutama dalam menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hal ini dapat terlihat dengan sedikitnya aduan yang diadakan oleh konsumen kepada Lembaga Konsumen Yogyakarta karena kurangnya informasi serta rendahnya pendidikan konsumen terhadap hak-haknya.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Laksamana Dian Ariawan
NIM : 11340117
Jurusan/Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul : “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen terhadap Hak-Hak Pengguna *Provider Seluler* di Yogyakarta (Studi Kasus di Lembaga Konsumen Yogyakarta)” adalah benar hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiat dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 4 Mei 2015

Yang menyatakan,



Laksamana Dian Ariawan

NIM. 11340117



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Laksamana Dian Ariawan

Kepada:

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Laksamana Dian Ariawan

NIM : 11340117


Judul : **"Pelaksanaan Perlindungan Konsumen terhadap Hak-Hak Pengguna Provider Seluler di Yogyakarta (Studi Kasus di Lembaga Konsumen Yogyakarta)"**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Prodi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami berharap agar skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 4 Mei 2015
Pembimbing I,


M.MISBAHUL MUJIB, S.Ag., M.Hum.
NIP. 19780212 201101 1 002



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Laksamana Dian Ariawan

Kepada:

**Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Laksamana Dian Ariawan

NIM : 11340117

Judul : **“Pelaksanaan Perlindungan Konsumen terhadap Hak-Hak Pengguna Provider Seluler di Yogyakarta (Studi Kasus di Lembaga Konsumen Yogyakarta)”**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Prodi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 4 Mei 2015
Pembimbing II,

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.
NIP. 19790719 200801 1 012



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UTN.G2/TH/PP.00.9/218/2015

Skrripsi dengan judul: **Pelaksanaan Perlindungan Hak-Hak Konsumen Pengguna Provider Seluler di Yogyakarta (Study Kasus di Lembaga Konsumen Yogyakarta)**


Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Laksamana Dian Ariawan
NIM : 11340117
Telah dimunaqasyah pada : Selasa, 12 Mei 2015
Nilai munaqasyah : A-


Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum, Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Tim Munaqasyah

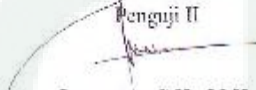
Ketua,


M. Mishbahul Mujib, S.Ag., M.Hum.
NIP.19780212 201101 1 002

Penguji I


Linda Darnela, S.Ag., M.Hum.
NIP.19790105 200501 2 003

Penguji II


Iswantoro S.H., M.H.
NIP.19661010 199202 1 001

Yogyakarta, 15 Mei 2015

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Syariah dan Hukum
Dekan,



Dr. H. Syarifuddin Mahmudah Hanafi, S.Ag., M.Ag.
NIP.19670518 199703 1 003

MOTTO

“Jika tidak ada perjuangan, maka tidak akan ada kemajuan”

“Anything is possible for those who believe”



PERSEMBAHAN

*Untuk yang selalu mendukung serta mendoakanku
dengan harapan serta penuh cinta dan kasih sayang
maka dengan penuh ikhlas kupersembahkan karya ini
sebagai ungkapan terima kasihku untuk:*

Ayah dan Mama

Adikku

Serta Keluarga dan Teman-teman

yang Selalu

Memberikan Semangat, Dukungan dan Do'anya

Dan

Almaterku Tercinta

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم والصلاة والسلام على خير الانام

وعلى آله وصحبه والتابعين ومن تبعهم باحسان إلى آخر الزمان

Alhamdulillah Rabbil ‘alamin penyusun ucapkan atas segala rahmat, hidayah, serta anugerah yang telah diberikan oleh Allah SWT. Dengan petunjuk dan bimbinganNya, penyusun dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Perlindungan Konsumen terhadap Hak-Hak Pengguna Provider Seluler di Yogyakarta (Studi Kasus di Lembaga Konsumen Yogyakarta)”** sebagai tugas akhir dalam perkuliahan di Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi seluruh umat Islam termasuk Penyusun.

Selama penyusunan skripsi ini dan menuntut perkuliahan di Fakultas Syari’ah dan Hukum, Program Studi Ilmu Hukum, penyusun banyak mendapat bantuan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penyusun akan menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, MA., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Ahmad Bahiej, S.H., M.Hum. selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum dan Bapak Faisal Lukman Hakim, S.H. M.Hum. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Hukum.
4. Bapak Misbahul Mujib S.HI., M.Hum. selaku pembimbing I, dan Bapak Faisal Lukman Hakim, S.H., M.Hum. selaku pembimbing II, yang penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi kepada penyusun guna mencapai kebaikan maksimal dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen Prodi Ilmu Hukum yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penyusun selama perkuliahan.
6. Segenap karyawan TU Fakultas Syari'ah dan Hukum yang memberikan pelayanan terbaik serta kesabaran demi kelancaran segala urusan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Bapak J. Widijantoro S.H, M.H selaku ketua dewan pengurus LKY
8. Terima kasih kepada Bapak Dwi Priyono S.H selaku Koordinator Advokasi
9. Ibu Nanik selaku tata usaha Lembaga Konsumen Yogyakarta.
10. Ayah Arry Kuntjoro dan Mama Noor Aini Endrawati tercinta, yang senantiasa mengiringi penyusun dengan doa, harapan, nasihat, serta curahan kasih sayang yang telah diberikan selama ini.
11. Adiku tersayang Erinda Cahya Arini

12. Teman-teman Prodi Ilmu Hukum 2011 Aldi, mbak nia, Aryo, Bela, Hary, Hany, Ekka, Norman, Nuzul, Yovita, Uci, Linda, Gope, Mustofa, Zacky, Mufti, Imahserta teman-teman lain yang tak bisa saya sebutkan satu persatu. Meskipun kebersamaan kita hanya sementara, tapi kenangan itu akan kuingat selamanya
13. Teman-teman KKN Angkatan 83 Karang Mloko Khaedar, Isman, Mbak Zetty, Farah, Esa, Lida, Icha. Terima kasih kekompakan dan kebersamaan kita.
14. Teman-teman SMA Adit, Dian, Tetha, Ririn, Anggit, Ninda, Neli, Nadia, Nyonyo terimakasih atas semangat serta dukunganyang telah di berikan kepadaku semoga kekompakan kalian selalu terjaga.
15. Terima Kasih kepada Mas Wibi, Mas Egar, Wawan atas masukan, wejangan,serta dukungannya selama ini.
16. Semua pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah senantiasa memberikan pahala yang berlipat sebagai bekal kehidupan di dunia dan akhirat.

Yogyakarta, 4 Mei 2015

Laksamana Dian Ariawan
11340117

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI I	iv
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI II.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
D. Telaah Pustaka	12
E. Kerangka Teoritik	15
F. Metode Penelitian	22
G. Sistematika Pembahasan	25

BAB II: TINJAUAN UMUM TENTANG HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	27
A. Pengertian Konsumen.....	27
B. Sejarah Perlindungan Konsumen.....	30
1. Sejarah Perlindungan Konsumen di Barat.....	30
2. Sejarah Perlindungan Konsumen dalam Islam.....	32
3. Sejarah Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	34
C. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen	36
D. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	46
E. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen.....	48
1. Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan Kelalaian/Kesalahan (<i>Neglience</i>).....	48
2. Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan Wanprestasi (<i>Branch of Warranty</i>).....	50
3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (<i>Strick Liability</i>).....	53
F. Hak dan Kewajiban.....	58
1. Hak-Hak Konsumen Perspektif Internasional	58
2. Hak dan Kewajiban Konsumen berdasarkan UUPK	60
3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	62
G. Ganti Rugi terhadap Konsumen.....	64
H. Sengketa Konsumen	68
I. Hubungan antara Perlindungan Konsumen dengan penyedia <i>Provider</i> <i>Seluler</i>	69

BAB III: Gambaran Umum Tentang Lembaga Konsumen Yogyakarta

(LKY).....	75
A. Gambaran Umum Lembaga Konsumen Yogyakarta.....	75
1. Sejarah Singkat	75
2. Letak Geografis.....	78
3. Visi dan Misi.....	78
4. Program.....	78
5. Nilai.....	80
6. Struktur Organisasi	80
B. Tata cara Pengaduan	81
C. Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta.....	83
1. Bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen	83
2. Aduan dan Konsultasi yang Dilakukan oleh Konsumen	89

BAB IV: Pelaksanaan Perlindungan Hak-Hak Konsumen terhadap Pengguna *Provider Seluler* di Yogyakarta (Studi Kasus di Lembaga Konsumen Yogyakarta)

A. Analisa Pelaksanaan Perlindungan Konsumen yang Diberikan Lembaga Konsumen Yogyakarta Terhadap Pengguna <i>Provider Seluler</i>	94
1. Ditinjau dari Program Pendidikan (Upaya Preventif).....	94
2. Ditinjau dari Program Advokasi	103

B. Kendala Yang Dialami oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) serta Upaya yang dilakukan dalam Memberikan Perlindungan terhadap Pengguna <i>Provider Seluler</i> (Konsumen).....	110
BAB V: PENUTUP	117
A. Kesimpulan	117
B. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai makhluk sosial, manusia tidak dapat lepas dari komunikasi yang dilakukan antar sesama manusia. Manusia dahulu berkomunikasi jarak jauh menggunakan surat, dengan memakan waktu sehari-hari. Ketika ingin mengetahui balasan dari surat itu harus menunggu lagi. Kemudian seiring perkembangan zaman, cara berkomunikasi melalui surat sudah mulai ditinggalkan karena alasan waktu yang lama serta tidak efektif lagi, kini manusia dalam melakukan komunikasi jarak jauh menggunakan telepon rumah yang lebih cepat dan murah. Informasi dapat disampaikan tanpa memakan waktu dan jarak yang jauh.

Kebutuhan manusia yang semakin tinggi membuat telepon rumah kini menjadi tidak efektif lagi. Telepon rumah dianggap sulit untuk dibawa dan hanya berada di tempat tertentu saja. Maka, saat ini manusia lebih memilih menggunakan telepon selular daripada telepon rumah dengan alasan mudah dibawa dan digunakan. Telepon seluler dianggap lebih mudah dan simple karena selain untuk bertelepon, juga dapat melakukan komunikasi dengan cara lain seperti sms, *BBM*, *LINE*, *Whatsapp* maupun aplikasi lainnya, serta dapat mengirim *e-mail* melalui telepon seluler.

Jaringan *provider seluler* di Indonesia memiliki peran serta pengaruh yang besar dalam hal komunikasi melalui cara-cara tersebut. Terlebih Sekarang

banyak penyedia *provider seluler* yang menawarkan produk berupa barang atau jasa yang ditawarkan pelaku usaha di bidang telekomunikasi. Sehingga konsumen dapat memilih yang sesuai kebutuhan serta *budget* yang dimiliki. Cara menawarkannya pun beragam, mulai tarif yang murah hingga bonus-bonus atau hadiah yang didapatkan apabila pengguna telah mencapai batasan tertentu. Hal tersebut tentu saja menimbulkan persaingan usaha diantara penyedia *provider seluler* di Indonesia.

Persaingan yang sehat antar pelaku usaha sesungguhnya diperbolehkan asalkan dengan diimbangi peningkatan kualitas dan mutu barang dan/atau jasa serta didukung pelayanan yang jujur. Pemberian informasi yang benar dari pelaku usaha kepada konsumen tentu akan sangat bermanfaat dan menguntungkan konsumen. Berbeda apabila persaingan usaha hanya didasarkan pada pencarian keuntungan belaka dari pelaku usaha dengan cara yang tidak sehat, maka sudah tentu dapat berakibat buruk bagi konsumen.

Hubungan kedua orang yang bersangkutan mengakibatkan timbulnya suatu ikatan yang berupa hak dan kewajiban kedua belah pihak atas suatu prestasi.¹

Konsumen selalu menjadi objek bagi para pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Kondisi seperti ini, pada satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen

¹ Syahmin AK, *Hukum Kontrak Internasional*, (Jakarta: PT RadjaGrafindo Persada, 2005), hlm. 1

menjadi tidak seimbang, di mana konsumen berada pada posisi yang lemah. Karena konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besarnya melalui kiat promosi dan cara yang merugikan konsumen.²

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian penggunaan barang dan/atau jasa. Di dalam pasal 1 ayat 1 undang-undang perlindungan konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³ Sedangkan yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang sangat luas meliputi perlindungan terhadap segala kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa, maupun "*wanprestasi*" yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen. Meskipun perlindungan ini diperuntukan bagi konsumen, namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak mendapat perhatian. Karena bagaimanapun, untuk menciptakan persaingan usaha yang sehat dan kondusif, keberadaan pelaku usaha sebagai produsen barang dan/atau jasa juga harus mendapatkan perlakuan adil, dengan memosisikannya sebagai mitra

² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hlm. 1

³ Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

konsumen dalam memenuhi kebutuhan sesuai hak dan kewajiban yang timbul dari suatu perikatan.

Konsumen yang keberadaannya serta jumlahnya makin banyak, menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran barang dan atau jasa dengan cara-cara yang efektif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan para konsumen. Untuk itu semua cara dilakukan oleh para pelaku usaha, sehingga menimbulkan berbagai dampak pada tindakan yang bersifat negatif, bahkan tidak terpuji, yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang lazim terjadi, seperti menyangkut kualitas atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan, pemalsuan, dan sebagainya.

Hal tersebut disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, sehingga hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Terhadap posisi konsumen tersebut, ia harus dilindungi oleh hukum. Karena salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen.⁴ Selain itu, kurangnya pendidikan konsumen, dan rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajiban serta kedudukan konsumen yang pada umumnya masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan, dan daya tawar, karena itu sangatlah dibutuhkan adanya undang-undang yang melindungi kepentingan-kepentingan konsumen. Dalam

⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, (Bandung, Nusa Media, 2010), hlm. 1

KUHperdata pembuktian hak seseorang atau kesalahan orang lain dibebankan pada pihak yang mengajukan gugatan.⁵

Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen maka perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.⁶

Keinginan pelaku usaha untuk beriklan, didukung juga oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih, terutama dibidang teknologi komunikasi, grafika, dan fotografi, sehingga penayangan iklan melalui media elektronik maupun media nonelektronik tampilannya semakin menarik.

Pelaku usaha berupaya untuk menginformasikan berbagai hal mengenai produk yang dipasarkannya kepada konsumen, antara lain ketersediaan barang atau jasa yang dibutuhkan masyarakat, kualitas produk, kemandirian, harga, tentang berbagai persyaratan atau cara memperolehnya, tentang jaminan atau garansi produk, ketersediaan suku cadang, pelayanan purna jual, dan hal-hal lain yang berkenaan dengan itu.

Selain itu, iklan juga dianggap sebagai janji yang disampaikan oleh pelaku usaha kepada calon pembeli produknya. Di mana berdasarkan janji tersebut, konsumen akan dapat menilai kejujuran pelaku usaha dalam menyampaikan informasi produk melalui iklan. Namun demikian, realitas yang

⁵ Pasal 1865 KUHperdata

⁶ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis prinsip dan pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012) hlm.191

terjadi di masyarakat tidak selamanya berjalan sebagaimana yang diharapkan. Sering kali ditemukan pelaku usaha menyampaikan informasi yang menyesatkan melalui iklan.⁷

Seperti dalam iklan oleh penyedia jasa operator seluler, para pelaku usaha kini saling bersaing dalam mendapatkan konsumennya, hal tersebut dapat kita lihat mulai dari tarif layanan yang murah, kemudahan dalam penggunaan data, hingga bonus-bonus yang ditawarkan. Tujuannya agar para konsumen tertarik untuk menggunakan jasa tersebut. Ketika para konsumen telah tertarik terhadap tawaran-tawaran yang dijanjikan oleh para pelaku usaha dan menggunakan jasa tersebut, pelaku usaha akan merasa puas. Namun kepuasan yang dimiliki oleh pelaku usaha terkadang berakibat buruk pada konsumen. Walaupun telah memiliki konsumen yang cukup banyak, para pelaku usaha tersebut tetap akan menambah jumlah konsumennya walaupun dengan cara-cara yang merugikan konsumennya. Misalnya saja, ketika di awal bulan konsumen menggunakan layanan internet bulanan yang ditawarkan oleh sebuah operator seluler, pada minggu-minggu pertama konsumen merasa puas karena mendapatkan kecepatan akses sesuai yang ditawarkan oleh pelaku usaha, namun di minggu berikutnya hingga akhir bulan konsumen kecewa karena kecepatan aksesnya menurun jauh dari harapan para konsumen.

Kasus lain seperti keluhan pelanggan seluler yang pulsa terkuras habis tanpa disadari, gara-gara mengikuti layanan push SMS *content provider* atau operator misalnya, merupakan contoh konkret “pengebirian” hak-hak

⁷ Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Iklan yang Menyesatkan*, (Medan: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 6.

konsumen. Pasalnya, konsumen tak tahu kalau layanan push SMS adalah layanan berlangganan. Yang dia tahu pulsanya habis begitu saja, karena setiap menerima SMS dari penyedia layanan, pulsanya langsung dipotong. Dengan tarif premium pula. Sementara, untuk menghentikan layanan itu, tak tahu pula bagaimana caranya, karena penyedia layanan tidak memberikan informasi lengkap. Terkait dengan kasus tersebut, pengguna seluler berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan layanan yang ditawarkan perusahaan seluler.

Salah satu contohnya kasus pencurian pulsa. Dalam acara 'bisik-bisik' yang diadakan di salah satu stasiun televisi swasta, penelepon akan mendapatkan RBT dengan cara menghubungi *933*33# lalu akan mendapatkan balasan berupa ringtone gratis untuk yang pertama. Bagi 10 pendaftar pertama akan mendapatkan voucher pulsa Rp 100 ribu. Dalam SMS yang masuk ke pelanggan juga telah tertera cara untuk melakukan unreg, dalam kasus ini Direktur Utama PT Colibri Network, selaku penyelenggara acara ini menjelaskan bawa pihaknya telah melakukan prosedur sesuai dengan aturan tanpa memiliki maksud untuk menipu konsumen. Namun pada akhirnya kasus ini diselesaikan secara damai setelah pelapor menandatangani kesepakatan dengan pihak yang terkait.⁸

Kemudian ada kasus yang diduga adanya kerjasama antara semua operator seluler yang ada di Indonesia untuk memanipulasi harga atau tarif dari sms yang ada. Pada beberapa tahun yang lalu, semua pemakai dari kartu seluler

⁸ <http://news.detik.com/read/2013/11/21/192843/2420107/10/kasus-pencurian-pulsa-dirut-pt-colibri-yakin-tak-bersalah>, akses 10 Agustus 2014

dari semua jenis operator seluler harus mengeluarkan sejumlah uang yang sama untuk mengirim satu sms saja yaitu Rp. 350,-. hal ini ditenggarai bahwa semua operator seluler yang ada saling membuat kesepakatan bersama untuk mematok harga tarif sms tersebut. Karena memang karena harga tarif sms yang ada di Negara lain misalnya di Asia Tenggara seperti di Singapura tidak semahal itu. Tarif yang ada lebih murah dari tarif yang seharusnya ada.⁹

Kasus lain yang sering terjadi sehingga masyarakat mengadakan kepada Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) adalah maraknya kasus pencurian pulsa, jaringan internet yang tiba-tiba menjadi lambat atau kecepatan tidak sesuai dengan yang diiklankan, *pending* BBM yang bisa terjadi selama seharian maupun kenaikan tarif telepon/sms yang kurang dipublikasikan secara jelas. Kasus yang diadukan sangatlah sedikit, kesadaran konsumen akan hak-haknya yang mejadi kendala.¹⁰ Nomor cantik yang hangus walau baru diaktifkan 3 bulan serta isi ulang pulsa di sebuah minimarket yang tidak masuk namun tetap membayar sesuai jumlah nominal yang ditransaksikan.¹¹ Kasus yang terjadi pada tanggal 10 April 2012, dengan kronologi tagihan abnormal sampai dengan Rp. 33.000.000 selama umroh 6 hari. Konsumen telah melakukan *complain* dan dijanjikan 1 bulan akan ditanggapi. Pada kasus ini konsumen benar-benar merasa dirugikan karena sebelumnya tidak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur terhadap barang yang

⁹ <http://www.anneahira.com/kasus-hukum-perlindungan-konsumen.htm> . akses pada 10 Agustus 2014

¹⁰ Kasus pulsa yang selalu berkurang meski tidak digunakan, aduan Lembaga Konsumen Yogyakarta pada 21 Mei 2012

¹¹ Kasus yang diadukan pada tanggal 26 Januari 2015

digunakan, konsumen tiba-tiba mendapatkan tagihan sebesar itu ketika pulang dari umroh.¹²

Kendala-kendala tersebut menjadi permasalahan dalam perlindungan konsumen, sebenarnya konsumen merasa dirugikan namun karena kesadaran akan haknya sangat kurang, maka konsumen lebih memilih untuk diam dan tidak melaporkannya, alasan lain adalah karena kerugian sangat sedikit dan tidak seberapa.

Permasalahan tersebut dapat memicu sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, konsumen merasa hak-haknya dilanggar serta tidak terpenuhi, namun di sisi lain konsumen memilih untuk diam karena mereka tidak mengerti apabila ada hak-hak yang layak untuk diperjuangkan. Oleh karena itu hak-hak konsumen harus dilindungi dan ditegakkan secara hukum oleh negara. Inilah yang kemudian melahirkan Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK). Salah satu upaya penegakan terhadap hak-hak konsumen adalah dengan dibentuknya Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) dalam menjalankan perannya sebagai suatu lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang juga memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen berdasarkan pasal 44 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999.

¹² Kasus yang diadukan oleh bapak Satyo pada tanggal 10 April 2012

Keberadaan Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) juga telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999, pasal 1 angka 9 mengenai lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang diakui keberadaannya oleh pemerintah.

Atas dasar permasalahan tersebut maka penyusun menganggap permasalahan ini penting untuk ditinjau secara mendalam dan menyajikannya dalam bentuk sebuah karya tulis yang berupa penelitian. Maka penyusun tertarik untuk melakukan sebuah penelitian tentang Pelaksanaan Perlindungan Hak-Hak Konsumen terhadap pengguna *Provider Seluler* di Yogyakarta (Study Kasus di Lembaga Konsumen Yogyakarta)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk pelaksanaan perlindungan konsumen yang diberikan Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) terhadap pengguna *provider seluler*?
2. Apa kendala yang dialami Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) dalam memberikan perlindungan konsumen terhadap pengguna *provider seluler*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui sejauh mana bentuk pelaksanaan perlindungan konsumen yang diberikan Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) sebagai sebuah lembaga yang menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh konsumen bila menemukan problem yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha.
2. Untuk mengetahui kendala yang dialami dan upaya yang dilakukan Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) dalam memberikan perlindungan konsumen terhadap pengguna *provider seluler*

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas maka penyusun dapat mengambil manfaat dari penelitian yang akan dilakukan terkait dengan pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap hak-hak pengguna *provider seluler* di Yogyakarta yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Melatih kemampuan penulis dalam melakukan penelitian baik secara observasi literatur maupun observasi lapangan dengan didukung wawasan yang didapat.
 - b. Dapat menerapkan teori-teori yang telah didapat dibangku kuliah dan mengkorelasikan dengan kejadian-kejadian di lapangan selama penelitian berlangsung.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi para praktisi, pemerintah, serta para pelaku usaha dan seluruh masyarakat Indonesia selaku konsumen dari suatu produk barang dan/atau jasa sehingga peran serta upaya yang dilakukan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) dapat mewujudkan harapan semua pihak, khususnya bagi para pengguna produk barang/jasa (konsumen).

E. Telaah pustaka

Suatu penelitian dapat dinyatakan sebagai suatu karya asli serta disusun oleh seorang penyusun tersebut dan tidak melakukan plagiasi terhadap karya lain, apabila karya tersebut belum pernah disusun oleh penyusun sebelumnya. Untuk itu dibutuhkan telaah pustaka di dalamnya. Tujuannya agar menjadi pembeda serta pembanding antara penelitian tersebut dengan hasil penelitian lainnya. Serta memberikan perbedaan yang menonjol diantara judul atau pembahasan lain yang hampir serupa.

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh penyusun, belum terdapat judul yang sama dengan yang disusun oleh penyusun, walaupun terdapat beberapa judul yang memiliki tema yang hampir serupa dengan yang disusun oleh penyusun, namun substansi di dalamnya berbeda.

Skripsi yang ditulis oleh Cecilia C.P mengenai “Perlindungan Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan Operator Telepon Seluler Ditinjau Dari Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi

Kasus Dugaan Penyedotan Pulsa oleh PT X”. Dalam skripsi tersebut dijelaskan mengenai kedudukan pelaku usaha dan konsumen yang tidak seimbang sehingga konsumen berada di posisi yang lemah, apakah kasus penyedotan pulsa ini terjadi disebabkan kelemahan peraturan perundang-undangan, edukasi yang diberikan pemerintah kepada masyarakat atau peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang kurang optimal.¹³

Kemudian skripsi yang ditulis oleh Maya Pawitra tentang “Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Jasa Telepon Teluler Akibat Hilangnya Pulsa menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. Skripsi tersebut ditulis karena banyaknya kasus yang merugikan konsumen pengguna jasa telepon seluler di Indonesia. Ini dibuktikan dengan maraknya kehilangan pulsa tetapi konsumen tidak merasa mengikuti program yang ditawarkan oleh operator yang menyebabkan konsumen dirugikan. Selain itu adanya perjanjian baku yang tidak informatif dan tidak dapat ditawar-tawar lagi semakin membuat konsumen berada di pihak yang lemah. Hal ini juga diperparah dengan kurangnya kesadaran konsumen untuk menuntut hak-haknya yang dirugikan kepada penyelenggara telekomunikasi. Oleh karena itu perlindungan hukum yang memadai kepada konsumen pengguna jasa telpon seluler di Indonesia ini sangat dibutuhkan. Mengenai perlindungan hukum konsumen pengguna jasa telpon seluler terhadap kerugian konsumen, tanggung jawab bagi operator seluler atas hilangnya pulsa dan untuk memberikan solusi

¹³ Cecilia C.P, ” Perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa layanan operator telepon seluler ditinjau dari Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (studi kasus dugaan penyedotan pulsa oleh PT X”. *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, 2012

terkait upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika mengalami sengketa akibat kerugian pengguna telepon seluler.¹⁴

Skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum bagi Pemakai Layanan Operator Selular Telkomsel Padang” karya Fadli Zaini Dalimunthe membahas mengenai Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pemakai layanan operator selular Telkomsel di kota Padang, apa saja kendala yang dihadapi selama penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen terhadap layanan operator selular Telkomsel yang merugikan konsumen di kota Padang serta Mayoritas konsumen belum mengetahui dan memahami hak dan kewajiban sebagai konsumen.¹⁵

Skripsi yang berjudul “Penyelesaian Sengketa atas Hak-Hak Konsumen dalam Perspekti Hukum Islam (Studi pada YLKI Yogyakarta)” yang ditulis oleh Hasbullah Adnan. Dalam skripsi ini dijelaskan bagaimana praktek yang diterapkan oleh YLKI dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha serta bagaimana tinjauan hukum islam terhadap praktek penyelesaian sengketa atas hak-hak konsumen yang diterapkan di YLKI Yogyakarta.¹⁶

Skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen dalam Bisnis Undian SMS Berhadiah Studi Komparatif Fatwa MUI dan Undang-Undang Nomor 8

¹⁴ Maya Pawitra, “Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Jasa Telepon Seluler Akibat Hilangnya Pulsa menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” *skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Jember, 2012

¹⁵ Fadli Zaini Dalimunthe, “Perlindungan Hukum bagi Pemakai Layanan Operator Selular Telkomsel Padang”, *skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Andalas, Padang, 2011

¹⁶ Hasbullah Adnan, “Penyelesaian Sengketa atas Hak-Hak Konsumen dalam Perspekti Hukum Islam (Studi pada YLKI Yogyakarta)”, *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2004

tahun 1999” karya Dede Hermawan mengenai bagaimana perlindungan konsumen dalam bisnis undian SMS berhadiah ditinjau dari perspektif Fatwa MUI dan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen.¹⁷

Dalam penelitian ini lebih ditekankan bagaimana bentuk perlindungan terhadap hak-hak konsumen, serta kendala dan upaya yang dialami oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) dalam memberikan perlindungan konsumen.

F. Kerangka teoritik

1. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Fitzgerald, teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak.¹⁸ Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.¹⁹ Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh

¹⁷ Dede Hermawan, “Perlindungan Konsumen dalam Bisnis Undian SMS Berhadiah Studi Komparatif Fatwa MUI dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999”, *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2009

¹⁸ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000) hlm 53.

¹⁹ *Ibid*, hlm 69

masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.

Menurut Satijipto Raharjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.²⁰

Menurut Pjillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat *preventif* dan *respresif*.²¹ Perlindungan Hukum yang *preventif* bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkandiskresi dan perlindungan yang *respresif* bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.²²

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang

²⁰ *Ibid*, hlm 54

²¹ Pjillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya : PT. Bina Ilmu, 1987) hlm 2.

²² Maria Alfons, *Implentasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Prespektif Hak kekayaan Intelektual*. (Malang : Universitas Brawijaya, 2010) hlm 18.

secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

2. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen. Dengan demikian dapat diartikan bahwa perlindungan konsumen mengandung aspek perlindungan hukum. Adapun materi yang mendapat perlindungan bukan hanya fisik investor selaku konsumen produk dan jasa investasi, melainkan juga pada hak-haknya yang bersifat abstrak. Hak-hak konsumen ini merupakan suatu bentuk cerminan kepentingan-kepentingan konsumen yang harus dilindungi dan dipenuhi dengan baik oleh para pelaku usaha. Dengan kata lain, perlindungan konsumen itu sendiri sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum kepada konsumen sekaligus haknya.²³ Perlindungan konsumen meliputi perlindungan yang berawal dari kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.

3. Teori Hak dan kewajiban

Dalam konteks kata hak dan kewajiban adalah mengandung 2 kata yaitu hak dan kewajiban. Dari masing-masing kata tersebut tentunya mempunyai arti tersendiri. Menurut Prof. Dr. Notonegoro, Hak adalah kuasa

²³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet. II (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), hlm.19

untuk menerima atau melakukan suatu yang semestinya diterima atau dilakukan melulu oleh pihak tertentu dan tidak dapat dilakukan oleh pihak lain manapun juga yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa olehnya.²⁴

Kata yang kedua adalah kewajiban, kewajiban berasal dari kata wajib. menurut Prof. Dr. Notonegoro wajib adalah beban untuk memberikan sesuatu yang semestinya dibiarkan atau diberikan melulu oleh pihak tertentu tidak dapat oleh pihak lain manapun yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa oleh yang berkepentingan. Kewajiban pada intinya adalah sesuatu yang harus dilakukan. Di sini kewajiban berarti suatu keharusan maka apapun itu jika merupakan kewajiban kita harus melaksakannya tanpa ada alasan apapun itu. dari pengertian yang lain kewajiban berarti sesuatu yang harus dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab. Hak dan Kewajiban merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan, akan tetapi terjadi pertentangan karena hak dan kewajiban tidak seimbang. Bahwa setiap warga negara memiliki hak dan kewajiban untuk mendapatkan penghidupan yang layak, tetapi pada kenyataannya banyak warga negara yang belum merasakan kesejahteraan dalam menjalani kehidupannya.

Sebagai suatu konsep, “konsumen” telah diperkenalkan beberapa puluh tahun lalu diberbagai negara dan sampai saat ini sudah puluhan negara memiliki undang-undang atau peraturan khusus yang memberikan

²⁴http://safitrikusumaningtyas23-fisip12.web.unair.ac.id/artikel_detail-76656-PKnHak%20dan%20Kewajiban%20Warga%20Negara%20dalam%20Negara%20Pancasila.html, akses 16 Maret 2015

perlindungan kepada konsumen termasuk penyediaan sarana peradilan. Sejalan dengan perkembangan itu, berbagai negara telah pula menetapkan hak-hak konsumen yang digunakan sebagai landasan pengaturan perlindungan konsumen.²⁵ Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak konsumen.²⁶

Berikut ini adalah hak dan kewajiban konsumen yang diberikan atau dibebankan oleh Undang-Undang tentang perlindungan konsumen.²⁷

a). Hak konsumen

Melalui Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan 9 hak konsumen:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

²⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 22

²⁶ *Ibid.* hlm. 30

²⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010), hlm. 32

- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b). Kewajiban konsumen

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

a) Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

- 1) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik; dan
- 3) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undang lainnya.

Sebagai konsekuensi dari adanya hak konsumen, maka pada pelaku usaha dibebani kewajiban-kewajiban. Pasal 7 UUPK menyatakan bahwa kewajiban dari pelaku usaha, antara lain:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku;
- 5) 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;

- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan; dan
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan mendapatkan data-data secara langsung di Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY).

2. Lokasi dan subjek penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY). Subjek penelitian merupakan responden yaitu pihak yang dijadikan sebagai narasumber dalam pemberian data sebuah penelitian. Yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY).

3. Sumber data

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh melalui hasil penelitian di lapangan yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara.

b. Data sekunder

Data yang diperoleh dari kepustakaan meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan yang mendukung sumber data primer. Sumber data sekunder meliputi:

1) Bahan hukum primer meliputi:

- a) Undang-undang dasar 1945
- b) KUHperdata
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta bahan lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

2) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum yang berupa publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi, Meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.

3) Bahan hukum tersier

Bahan hukum yang memberikan penjelasan maupun petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti : Kamus besar bahasa Indonesia, Kamus bahasa Inggris, Jurnal, Ensiklopedia, Data internet, dan bahan elektronik lainnya yang mendukung.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Sebagai metode ilmiah, observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atas fenomena-fenomena yang diteliti. Dalam arti luas observasi sebenarnya tidak hanya terbatas kepada pengamatan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.²⁸ Metode observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang kelakuan manusia seperti terjadi dalam kenyataan. Dengan observasi dapat kita peroleh gambaran yang lebih jelas tentang kehidupan sosial, yang sukar diperoleh dengan metode lain.²⁹

b. Wawancara

Dilaksanakan dengan cara bertanya jawab dengan narasumber di lapangan. Dalam hal ini wawancara akan dilakuka terhadap ketua pengurus dan koordinator advokasi Lembaga Konsumen Yogyakarta. Metode wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur yakni di samping menyusun pertanyaan, juga akan mengembangkan pertanyaan lain yang berhubungan dengan masalah penelitian yang dilakukan. Wawancara ini dilakukan secara terstruktur maupun tidak

²⁸ Sutrisno Hadi, *Metodologi Researchi*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm.151.

²⁹ S. Nasution, *Metode Reasearch (Penelitian Ilmiah)*,(Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 106.

terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.³⁰

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau *variabel*, yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya,³¹ dan di dalam penelitian ini peneliti akan melakukan metode dokumentasi dengan mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan perlindungan konsumen pengguna jasa operator seluler.

d. Analisis data

Dalam menganalisis data yang diteliti, penyusun menggunakan metode analisis deskriptif, yakni usaha untuk mengumpulkan data dan menyusun suatu data, kemudian dilakukan analisis terhadap data tersebut. Seluruh data yang diperoleh akan diolah dengan menggunakan metode deduktif untuk menganalisis.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan mengenai kerangka pembahasan dalam penyusunan skripsi ini, maka perlu dikemukakan sistematika pembahasannya. Dalam proposal ini terdiri dari lima bab. Dalam setiap bab terdiri dari beberapa sub pembahasan, sebagai berikut:

Bab pertama, merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, berisi suatu masalah yang diteliti. Rumusan masalah, yaitu

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2009. hlm. 194

³¹ Suharsimin Arikunto, *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik (edisi revisi)*, (Yogyakarta: Rineka cipta, 2010), hlm. 274

pertanyaan dari masalah yang ada pada latar belakang. Tujuan dan kegunaan penelitian yang berisi tentang tujuan yang akan dicapai oleh peneliti serta kegunaannya. Kerangka teoritik yang membahas beberapa teori tentang hukum serta pemikiran para ahli terkait penelitian. Metode penelitian dan sistematika pembahasan yang merupakan ruang lingkup kajian yang diteliti.

Bab kedua merupakan tinjauan teoritik terkait pengertian perlindungan konsumen, sejarah perlindungan konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, serta hal-hal yang berhubungan terkait permasalahan perlindungan konsumen.

Bab ketiga akan membahas tentang gambaran secara umum dan terperinci terkait Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY).

Bab keempat, di dalam bab ini penyusun memaparkan hasil penelitian di lapangan dengan cara analisis data-data yang didapat penyusun di lapangan dan mengkorelasikan dengan referensi literatur-literatur yang terkait dengan tema penelitian.

Bab kelima, merupakan penutup yang membahas tentang kesimpulan dari analisa bab-bab di atas secara sederhana dan sistematis, serta menguraikan kesimpulan disertai saran yang dapat di ambil sebagai masukan yang relevan bagi penyusun.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Bentuk perlindungan yang dilakukan oleh LKY dalam mengupayakan perlindungan konsumen dibagi menjadi dua yaitu program pendidikan dan program advokasi. Program pendidikan dilakukan melalui 3 bidang yang ada di dalam struktur organisasi LKY yaitu bidang pengorganisasian, kampanye publik dan pelatihan. Sedangkan program advokasi yang dilakukan oleh LKY melalui bidang penelitian, pengaduan serta kajian kebijakan. Berdasarkan bidang pendidikan dan pelatihan, LKY dalam kinerjanya sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat lebih berorientasi pada reformasi dan transformasi serta peningkatan kesadaran-kesadaran konsumen terhadap hak-haknya. Bidang advokasi yang digunakan LKY dalam mengupayakan perlindungan hukum bagi konsumen dilakukan pada bidang pengaduan, bidang hukum dan bidang advokasi. Bidang advokasi yang digunakan LKY bertujuan untuk melindungi kepentingan-kepentingan serta perlindungan terhadap hak-hak konsumen

2. Pelaksanaan perlindungan yang dilakukan oleh LKY telah sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun dalam pelaksanaan tersebut muncul indikasi mengenai sedikitnya laporan yang dilakukan oleh masyarakat

yang begitu sedikit, tercatat hanya ada 4 (empat) kasus mulai dari tahun 2012-2015. Indikasi mengenai sedikitnya aduan bukan hanya karena LKY kurang optimal dalam melakukan sosialisasi serta penyebaran informasi terkait hak-hak konsumen, namun kembali kepada konsumen tersebut apakah mau mengaduan permasalahannya atau tidak. Namun dalam penyelesaian kasus yang terjadi terdapat perbedaan antara UUPK dengan penyelesaian kasus oleh LKY. selain indikasi tersebut, beberapa Kendala LKY dalam melindungi konsumen serta yang menyebabkan sedikitnya laporan adalah:

- 1) Jumlah kerugian yang dialami kecil sehingga konsumen sering berasumsi bahwa kerugian yang dialami tidak begitu berarti;
- 2) Tidak mau ribet dalam urusan pelaporan;
- 3) Proses hukum yang dinilai begitu rumit dan memakan waktu;
- 4) Adanya ketakutan apabila mendapat tuntutan balik oleh pelaku usaha (penyedia *provider* seluler);
- 5) Kecenderungan konsumen yang tidak melaporkan, hal ini dikarenakan pendidikan serta kesadaran konsumen mengenai hak-haknya sangat kurang.
- 6) Keterbatasan fasilitas dan biaya operasional, karena semakin meningkatnya peran dan aktivitas Lembaga Konsumen Yogyakarta. Hal ini juga dikarenakan Lembaga Konsumen

Yogyakarta merupakan lembaga independen, sehingga dananya pun terbatas

- 7) Adanya Pelaku usaha yang tidak kooperatif atau tidak mempunyai itikad baik, dalam arti pelaku usaha tersebut tidak mengindahkan panggilan yang dilakukan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta. Panggilan yang dilakukan melalui surat maupun telepon.

B. Saran

Pemerintah bersama-sama dengan lembaga konsumen swadaya masyarakat memiliki kewajiban untuk memberikan pendidikan kepada konsumen agar mereka lebih paham serta mengerti apabila hak-hak mereka dilanggar, serta mengawasi para pelaku usaha agar tidak semena-mena melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang mengganggu bahkan merugikan konsumen. Salah satunya dengan mengadakan sosialisasi ke setiap instansi-instansi baik milik pemerintah maupun swasta maupun mengadakan forum diskusi antara pemerintah, lembaga-lembaga konsumen, konsumen serta pelaku usaha. Hal tersebut dikarenakan minimnya jumlah pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat mengingat kasus-kasus yang terjadi sebenarnya sangatlah banyak dan terjadi hampir setiap saat, hal itu terjadi karena kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai hak-haknya sebagai konsumen. Untuk itu, pendidikan terhadap masyarakat terkait masalah konsumen sangatlah penting.

Daftar Pustaka

Buku hukum

- AK, Syahmin. (2005). *Hukum Kontrak Internasional*. Jakarta: PT RadjaGrafindo Persada.
- Alfons, M. (2010). *Implentasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Prespektif Hak kekayaan Intelektual*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Arikunto, Suharsimin. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik (edisi revisi)*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Asyhadie, Zaeni. (2012). *Hukum Bisnis prinsip dan pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: PT RadjaGrafindo Persada.
- Barkatullah, Abdul Halim (2010). *hak-hak konsumen*. Bandung: Nusa Media
- Badruzaman, Mariam Darus (1981). *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*. Bandung: Kumpulan Karangan..
- Hadi, Sutrisno. (1988). *Metodologi Research* . Yogyakarta: Yayasan Penelitian Fakultas UGM.
- Hadjon, M Phillipus. (1987). *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu.
- Harianto, Dedi. (2010). *Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Iklan yang Menyesatkan*. Medan: Ghalia Indah.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Nasution, AZ. (1995). *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Nasution, Az. (2006). *Hukum Perindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Nasution, S. (2006). *Metode Reasearch (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, Susanti Adi (2011). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Raharjo, Satjipto. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

- Saliman, Abdul R. (2005). *Hukum Bisnis untuk Perusahaan*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.
- Siahaan, N.H.T (2005). *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.
- Simatupang, Taufik H. (2004). *Aspek Hukum Periklanan dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, S. (2006). *Penelitian Hukum Normatif (suatu Tinjauan singkat)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Happy. (2008). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.
- Sutedi, Adrian. (2006). *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Ghalia Indah.
- Wardiono, Kelik. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum dalam UU Nomor 8 tahun 1999*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Widjaja, Gunawan & Ahmad Yani. (2001). *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Yayasan Lembaga Konsumen (1981). *Perlindungan Konsumen Indonesia. Suatu Sumbangan Pemikiran tentang Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Yayasan lembaga Konsumen
- Zulham. (2012). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

KUHPerdata

Skripsi

- Adnan, Hasbullah. (2004). *Penyelesaian Sengketa atas Hak-Hak Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam (Studi pada YLKI Yogyakarta)*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga: Fakultas Syariah dan Hukum.

Cecilia, C. (2012). *Perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa layanan operator telepon seluler ditinjau dari Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (studi kasus dugaan penyedotan pulsa oleh PT X)*. Fakultas Hukum: Universitas Indonesia.

Dalimunthe, Fadli Zaini (2011). *Perlindungan Hukum bagi Pemakai Layanan Operator Selular Telkomsel Padang*. Universitas Andalas: Fakultas Hukum.

Hermawan, Dede (2009). *Perlindungan Konsumen dalam Bisnis Undian SMS Berhadiah Studi Komparatif Fatwa MUI dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga: Fakultas Syariah dan HukumUniver.

Pawitra, Maya. (2012). *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Jasa Telepon Seluler Akibat Hilangnya Pulsa menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Universitas Jember: Fakultas Hukum.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

WEB

<http://news.detik.com/read/2013/11/21/192843/2420107/10/kasus-pencurian-pulsa-dirut-pt-colibri-yakin-tak-bersalah>. (diakses pada 10 Agustus pukul 19.50)

<http://www.anneahira.com/kasus-hukum-perlindungan-konsumen.htm> . (diakses pada 10 Agustus pukul 20.35)

http://safitrikusumaningtyas23-fisip12.web.unair.ac.id/artikel_detail-76656-PKnHak%20dan%20Kewajiban%20Warga%20Negara%20dalam%20Negara%20Pancasila.html, akses 16 Maret 2015

Wawanacara

Bapak J. Widjiantoro S.H, M.H ketua dewan pengurus Lembaga Konsumen Yogyakarta

Baoak Dwi Priyono S.H Koordinator advokasi Lembaga Konsumen Yogyakarta



No. : UIN.02/DS.1/PP.00.9/2015
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yogyakarta, 19 Februari 2015

Kepada
Yth. Ketua Lembaga Konsumen Yogyakarta
di. Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga sebagaimana yang tersebut di bawah ini :

No	Nama	NIM	JURUSAN
1.	Laksamana Dian A	11340117	IH

Untuk mengadakan penelitian di Lembaga Konsumen Yogyakarta guna mendapatkan pengetahuan dan informasi dalam rangka Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) yang berjudul "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen terhadap Hak-Hak Pengguna *Provider Sefuler* di Yogyakarta (Study Kasus di Lembaga Konsumen Yogyakarta)"

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum wr.wb.



a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. H. Kamsi, MA.

NIP. 19570207 198703 1 003 ↑

Tembusan :

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA
(Yogyakarta Consumer Institute)

SURAT KETERANGAN

Nomor : 42/Eks/LKY/I/20015

Dengan ini Lembaga Konsumen Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : Laksamana Dian Ariawan

NIM : 11340117

Fakultas : Syari'ah dan Hukum Universitas Negeri Sunan Kalijaga YK

Telah menyelesaikan kegiatan penelitian di lembaga kami untuk memenuhi tugas pembuatan skripsi dengan judul :

"PERAN YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA PROVIDER SELULER DI YOGYAKARTA"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 5 Januari 2015

J. Widijantoro, SH. MH
Ketua

Pertanyaan yang diajukan pada saat wawancara

1. Bagaimana sejarah singkat YLKI dapat terbentuk?
2. Faktor apa saja yang mendorong terbentuknya YLKI pada saat itu?
3. Apakah pada saat YLKI terbentuk pada waktu itu ada peraturan/dasar hukum yang mengatur mengenai pembentukan lembaga ini?
4. Faktor apa yang mendasari perubahan nama dari YLKI menjadi Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY)?
5. Bagaimana cara Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) menyelesaikan sengketa?
6. Sejauh mana peran Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) dalam melindungi konsumen terkait masalah provider seluler? Apakah secara signifikan dapat mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut?
7. Bagaimana bentuk perlindungan terhadap konsumen yang diberikan oleh LKY terhadap pengguna provider selaku konsumen?
8. Kendala apa yang dihadapi terhadap pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen?
9. Upaya apa yang dilakukan LKY dalam mengatasi kendala-kendala tersebut?
10. Adakah upaya preventif yang dilakukan Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) terkait masalah tersebut?
11. Apakah prosedur pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) sama dengan yang dilakukan oleh YLKI?
12. Hak-hak konsumen apa saja yang dilanggar terkait masalah provider seluler?
13. Apakah selama ini dalam setiap sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen tersebut, apabila sengketa tersebut berakhir apakah pelaku usaha memberikan ganti rugi atau hanya berakhir damai saja?
14. Ganti rugi dalam bentuk apa? Jika damai apakah alasannya?

15. Apakah ada batasan waktu dari mulai pengaduan yang dilakukan konsumen hingga akhir penyelesaian sengketa?
16. Bagaimana peran Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) terhadap pemerintah? Karena kita tahu bahwa Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) adalah Lembaga swadaya masyarakat sedangkan pemerintah memiliki BPSK!
17. Langkah apa yang dilakukan Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) agar pelaku usaha dalam hal ini penyedia provider seluler jera dan tidak mengulangi kesalahannya?

