

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
ATAS PENCURIAN PULSA MELALUI *SHORT MESSAGE SERVICES*
(SMS)**

Trias Palupi Kurnianingrum*

Naskah diterima tanggal 30 Januari 2012 disetujui 16 Maret 2012

Abstract

Pulses theft crimes via SMS are a proof of lack of consumers' right protection currently in Indonesia. The poor protection of telecommunication services consumers is agued as a result of indecisive regulations that has caused the right of consumers is prone to be violated. The writer of this essay stated that modern telecommunication industry and the existing regulation should properly consider the consumer's rights and put it as an important part in telecommunication business. Therefore, the writer mentions that there is an urgent need to comprehensively review the existing regulation to help avoid the consumers from further financial losses from any form of pulse theft.

Keyword: pulses theft, crimes, consumers protection.

Abstrak

Pencurian pulsa melalui SMS merupakan sebuah bukti kurang terlindunginya hak konsumen. Hukum perlindungan konsumen menjadi penting karena konsumen selain memiliki hak-hak yang bersifat universal juga memiliki hak-hak yang bersifat spesifik. Regulasi yang tidak tegas merupakan salah satu penyebab kurang terjaminnya perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa telekomunikasi seluler sehingga hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Regulasi dan industri telekomunikasi modern harus mempertimbangkan konsumen sebagai salah satu bagian terpenting dalam bisnis telekomunikasi. Oleh karena itu diperlukan penanganan yang komprehensif dari regulasi yang ada untuk mencegah konsumen pengguna jasa telekomunikasi dari kerugian keuangan yang dihasilkan dari pencurian pulsa.

Kata kunci: pencurian pulsa, kejahatan, perlindungan konsumen.

* Penulis adalah Calon Peneliti Hukum pada Pusat Pengkajian, Pengolahan Data dan Informasi (P3DI) Setjen DPR RI. Alamat e-mail: triaspalupikurnianingrum@yahoo.com.

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Pada dasarnya manusia sebagai makhluk sosial memiliki banyak kebutuhan baik kebutuhan primer, sekunder maupun tersier. Seiring dengan berkembangnya jaman, kebutuhan manusia semakin bervariasi. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak dapat lepas dari kebutuhannya untuk berkomunikasi dengan sesamanya. Dengan kata lain, untuk bertahan hidup maka menimbulkan adanya suatu kebutuhan untuk berinteraksi dengan manusia lain. Atas kebutuhan interaksi tersebut maka berbagai teknologi komunikasi pun mulai dikembangkan.

Sebelum berkembangnya teknologi seperti sekarang, untuk mengirim pesan jarak jauh kepada seseorang kita harus mengirim surat melalui kantor pos. Namun seiring perkembangan jaman dan globalisasi, teknologi dalam pengiriman pesan semakin berkembang dengan pesat. Pergeseran makna di masyarakat terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat signifikan dalam memaknainya sebagai alat dan sarana komunikasi. Salah satu hasil pengembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah SMS (*Short Message Services*), yang secara umum dapat diartikan sebagai sebuah *service* yang memungkinkan ditransmisikannya pesan teks dari dan ke *mobile phone*, *fax*, mesin atau *IP address*.¹ SMS memiliki banyak keunggulan dibanding jika mengirim surat melalui kantor pos. Adapun keunggulan tersebut diantaranya seperti biaya yang murah, dapat dikirim ke banyak penerima sekaligus pada saat yang bersamaan, dapat dikirimkan ke berbagai jenis tujuan (*e-mail*, *IP* atau aplikasi lain) dengan membutuhkan bantuan operator telepon seluler.

Tidak disangkal bahwa kebutuhan akan telekomunikasi tersebut membuat jaringan telekomunikasi yang diadakan oleh penyedia jasa telekomunikasi menjadi sangat berarti. Namun sayangnya maraknya jumlah operator telekomunikasi seluler di Indonesia yang mencapai 11 operator ternyata menimbulkan problematika tersendiri di dalamnya, yakni adanya persaingan usaha yang tidak sehat antar operator dalam beroperasi serta adanya kecenderungan fungsi kontrol regulator yang tidak maksimal sehingga perlindungan konsumen menjadi tidak jelas.

Dengan semakin banyaknya penyelenggara jaringan telekomunikasi maka secara tidak langsung membuat ketat persaingan usaha antar penyelenggara atau operator telekomunikasi seluler tersebut. Sebenarnya persaingan merupakan hal yang wajar dalam dunia bisnis terutama antar pelaku

¹ "Pengertian SMS", <http://ilmucomputer2.blogspot.com/2009/09/pengertian-sms.html>, diakses Senin 2 Januari 2012.

usaha, karena pada dasarnya persaingan akan memacu peningkatan kualitas pelayanan. Namun di sisi lain, kondisi tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang sehingga konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen dirasakan menjadi obyek aktivitas untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya (*profit oriented*) oleh pelaku usaha. Terlebih lagi ketika pelaku usaha menggunakan prinsip ekonomi yakni mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin dengan modal yang seminimal mungkin. Prinsip ekonomi ini sangat berpotensi merugikan kepentingan konsumen.

Konsumen masih rentan terhadap pelanggaran hak dan selalu berada pada posisi yang dirugikan. Konsumen perlu dilindungi karena kedudukannya yang tidak seimbang dengan pelaku usaha. Dalam era globalisasi saat ini, hukum dipandang harus mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam pelayanan jasa untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak sekaligus mendapat kepastian atas barang atau jasa yang diperoleh tanpa mengakibatkan kerugian pada pihak konsumen.

Kasus pencurian pulsa melalui SMS layanan konten merupakan bukti lemahnya perlindungan hukum terhadap konsumen. Ini merupakan kejahatan telekomunikasi yang sangat meresahkan pelanggan (masyarakat) karena menyedot atau memotong pulsa tanpa pemberitahuan sebelumnya. Hal ini dilakukan seolah-olah memberikan tarif murah kepada pelanggan, padahal sesungguhnya menipu dengan jebakan-jebakan dalam syarat dan kondisi berlaku yang sulit dimengerti oleh pengguna telepon seluler sehingga banyak pengguna yang terjebak di dalamnya. Ini bukannya tanpa alasan, mengingat banyaknya surat pembaca di berbagai media yang mengeluhkan seringnya ada SMS yang menawarkan sesuatu yang tidak jelas dengan iming-iming gratis ternyata justru berujung pada konten harga premium yang secara periodik memotong pulsa pelanggan. Keadaan semakin parah tatkala pelanggan ingin menghentikan layanan (*unreg*) justru susah karena tidak ada penjelasan yang cukup. Selain bentuk kejahatan telekomunikasi dari layanan konten yang menyedot atau memotong pulsa, ada juga orang-orang tertentu yang melakukan kejahatan penipuan dengan cara mengatasnamakan dirinya dari pihak kepolisian, rumah sakit bahkan sebagai keluarga dekat pemilik nomor seluler untuk meminta uang dengan dalih bahwa keluarga yang bersangkutan mengalami musibah.

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan suatu masalah besar mengingat persaingan yang terus berkembang. Konsumen memiliki resiko yang lebih besar daripada pelaku usaha karena posisi tawar konsumen yang lemah, sehingga hak-hak konsumen sangat rentan dilanggar. Terhadap posisi tersebut, konsumen harus dilindungi oleh hukum karena salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (*pengayoman*) kepada masyarakat.

Oleh karena itu melihat kenyataan bahwa konsumen dirugikan pada kasus pencurian pulsa melalui SMS maka akan dikaji pengaturan kasus ini dalam perspektif hukum perlindungan konsumen serta peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan melihat segala aspek hukum, mengingat perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan bisnis telekomunikasi seluler dan banyaknya produk serta layanan yang secara tidak langsung menempatkan konsumen berada dalam posisi tawar yang lemah.

B. Perumusan Masalah

Regulasi yang tidak tegas merupakan salah satu penyebab kurang terjaminnya perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa telekomunikasi seluler sehingga hak-hak konsumen sangat rentan untuk dilanggar. Oleh karena itu melalui tulisan ini akan dikaji permasalahan bagaimanakah tinjauan undang-undang atas pencurian pulsa melalui SMS serta bagaimanakah prosedur atau upaya hukum yang tersedia bagi konsumen apabila terjadi tindak pidana pencurian pulsa. Dunia telekomunikasi yang saat ini berkembang sangat pesat bahkan hampir tersebar di seluruh pelosok Indonesia telah menyebabkan kurangnya perlindungan hukum terhadap konsumen. Sementara para pelaku usaha bersaing menawarkan produk mereka tanpa memperhatikan kepastian dan perlindungan hukum bagi konsumen.

C. Tujuan Penulisan

Tulisan ini bertujuan untuk melakukan kajian mendalam tentang perlindungan hukum terhadap konsumen atas pencurian pulsa melalui SMS, khususnya mengetahui dan memahami bagaimanakah tinjauan undang-undang atas pencurian pulsa lewat SMS serta mengetahui dan memahami bagaimanakah prosedur atau upaya perlindungan hukum terhadap konsumen di dalamnya. Selain itu penulisan ini juga dimaksudkan sebagai masukan bagi anggota Panja Pencurian Pulsa Komisi I DPR RI dalam menyelesaikan kasus pencurian pulsa yang meresahkan masyarakat.

D. Kerangka Pemikiran

1. Tinjauan tentang Pencurian Pulsa Lewat SMS

Pesatnya teknologi informasi dan komunikasi ibarat pedang bermata dua. Selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus juga dapat menjadi sarana efektif perbuatan

melawan hukum bagi kalangan tertentu. Secara sederhana pemanfaatan teknologi informasi, media dan komunikasi telah mengubah baik perilaku masyarakat maupun peradaban secara global sehingga menimbulkan fenomena baru di dalam kehidupan sosial masyarakat yang dapat mengakibatkan tindak pidana, sebagai contoh pencurian pulsa yang dilakukan lewat SMS.

Menurut Richard Dawkins, pulsa adalah besaran analog namun pulsa itu sendiri digital.² Kasus tindak pidana pencurian pulsa melalui SMS dapat dikategorikan sebagai kejahatan sistemik yang menimbulkan dampak cukup luas sehingga sangat meresahkan dan merugikan masyarakat. Menurut Emile Durkheim kejahatan adalah fenomena sosial yang normal, alami yang tak dapat dihindarkan sebagai hasil dari evolusi atau perkembangan kehidupan sosial secara kolektif. Suatu untaian kolektif sebagaimana pemahaman orang-orang tentang apakah kejahatan itu.³ Istilah kejahatan merupakan bagian kehidupan sosial, hidup dan tidak terpisahkan dari kegiatan manusia sehari-hari, baik itu perampokan, penipuan, pembunuhan dan berbagai perilaku sejenis yang menunjukkan dinamika sosial.⁴

Pencurian pulsa melalui SMS yang merugikan masyarakat merupakan suatu perbuatan kejahatan tindak pidana pencurian yang telah diatur di dalam ketentuan Pasal 362 KUH Pidana. Berdasarkan rumusan pasal tersebut maka terdapat unsur-unsur yakni:

- a. unsur obyektif, terdiri dari: (1) mengambil; (2) suatu barang; (3) yang seluruhnya atau sebagian milik orang lain.
- b. unsur subyektif, terdiri dari: (1) dengan maksud; (2) untuk memiliki barang atau benda tersebut untuk dirinya sendiri; (3) secara melawan hukum.

Unsur "melawan hukum" dalam tindak pidana pencurian ini erat dengan unsur menguasai untuk dirinya sendiri (*zich toeegenen*). D. Simons misalnya, menyatakan, bahwa melawan hukum ada apabila ada sesuatu tindakan yang bertentangan dengan hukum, baik itu hukum subyektif (hak seseorang) maupun bertentangan dengan hukum pada umumnya, yang dapat berupa hukum yang tertulis maupun hukum yang tidak tertulis. Sementara itu menurut Pompe, melawan hukum berarti bertentangan dengan hukum, yang mempunyai ketentuan yang lebih luas dari undang-undang. Kecuali ketentuan undang-undang didalamnya juga termasuk peraturan-peraturan tidak tertulis.

² http://www.telkom.co.id/UHI/assets/pdf/ID/03_Tinjauan%20Industri.pdf, diakses Senin 30 Januari 2012.

³ Mien Rukmini, *Aspek Hukum Pidana dan Kriminologi (Sebuah Bunga Rampai)*, Bandung: Penerbit PT. Alumni, 2009, hal. 77.

⁴ Soedjono Dirjosisworo, *Anatomi Kejahatan di Indonesia*, Bandung: Granesia, 1996, hal. 171.

2. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen

Perkembangan perekonomian dewasa ini telah memacu tumbuhnya sektor produksi dan perdagangan yang dalam kenyataannya secara tidak langsung menciptakan kekuatan posisi pelaku usaha, namun menempatkan konsumen pada kondisi yang lemah. Pelaku usaha dalam melakukan kegiatan bisnisnya acapkali mengabaikan kepentingan konsumen, sehingga konsumen "terpaksa" menerima suatu produk barang atau jasa meskipun tidak sesuai dengan apa yang diinginkan. Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia sehingga menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah.⁵

Konsumen haruslah dilindungi oleh hukum, karena salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat yang diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting, mengingat konsumen di samping mempunyai hak-hak yang bersifat universal juga mempunyai hak-hak yang bersifat sangat spesifik baik situasi maupun kondisi.⁶ Menurut Pasal 1 angka 1 UUPK, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Kemudian Pasal 2 UUPK serta penjelasannya juga menjelaskan bahwa perumusan UUPK mengacu kepada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan Negara Kesatuan Republik Indonesia yakni Pancasila, yang salah satu silanya mengatur mengenai kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia, dalam arti memberikan keadilan dan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia sehingga teori yang dapat digunakan adalah teori keadilan John Rawls yang semula dikemukakan oleh Aristoteles, mengingat tujuan semula dibentuknya UUPK adalah untuk memberikan keadilan dan kesejahteraan bagi konsumen.

Achmad Ali menyatakan bahwa hukum juga seyogyanya memiliki kemampuan untuk menjadi pencerminan perubahan moralitas sosial sehingga ketiga tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum dapat diwujudkan secara seimbang.⁷ UUPK memberikan kepastian hukum dan kemanfaatan hukum dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam menyelenggarakan usahanya

⁵ Husni Syawali, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000, hal.7.

⁶ Sri Redjeki Hartono, *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*, Bandung: Madar Maju, 2000, hal. 79.

⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Penerbit Nusa Media, 2010, hal. 32.

secara seimbang, karena kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum tersebut.

II. Pembahasan

A. Tinjauan Undang-Undang Atas Pencurian Pulsa Melalui *Short Message Services (SMS)*

Seiring dengan berkembangnya suatu negara maka manusia ingin mendapatkan informasi tentang apa saja yang terjadi baik di negaranya maupun di negara lain. Oleh sebab itu baik negara berkembang maupun negara maju terus menerus melakukan penemuan baru di bidang teknologi informasi. Dalam era globalisasi, keberadaan suatu informasi mempunyai arti dan peranan yang sangat penting dalam semua aspek kehidupan, serta merupakan suatu kebutuhan hidup bagi semua orang baik secara individual maupun organisasional sehingga dapat dikatakan berfungsi layaknya suatu aliran darah pada tubuh manusia.

Manusia semakin dituntut untuk meningkatkan kualitas hidup sehingga memaksa mereka untuk melakukan berbagai macam aktivitas dengan mengoptimalkan kemampuan yang dimiliki. Tuntutan tersebut, akan membuat manusia menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam setiap aktivitasnya termasuk juga menggunakan layanan SMS. Peranan telekomunikasi menjadi sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat modern. Telekomunikasi dirasakan menjadi faktor utama jalur lintas informasi yang memang merupakan penunjang terbesar dalam upaya terciptanya sumber daya manusia yang berwawasan luas.

Peran operator telepon seluler yang merupakan bagian dari industri telekomunikasi sebagai entitas memiliki potensi cukup besar dalam meningkatkan pembangunan Indonesia. Namun dengan maraknya jumlah operator telepon seluler di Indonesia yang mencapai hingga 11 operator membuat kinerja operator tersebut tidak maksimal bahkan tidak jarang antar operator sendiri sering melakukan persaingan usaha untuk memperebutkan pangsa pasar sehingga mengakibatkan kerugian pihak konsumen. Hal ini bukan tanpa sebab mengingat Pemerintah sendiri tidak menganut paham untuk mengurangi jumlah operator seperti negara-negara lain di dunia namun lebih mengarah kepada proses seleksi alam di mana operator telekomunikasi akan sepenuhnya diserahkan kepada mekanisme pasar sehingga hanya operator yang memberikan layanan terbaik yang akan mampu bertahan.

Pertumbuhan pengguna telepon seluler yang begitu besar hingga mencapai sekitar 30% per tahun⁸ telah membuat perusahaan telekomunikasi yang ada di Indonesia, di tengah iklim persaingan yang ketat, harus mampu menempatkan posisi yang strategis dan harga kompetitif supaya dapat merebut pangsa pasar yang ada. Posisi strategis tersebut dapat dicapai oleh pelaku usaha dengan menawarkan berbagai produk baru dan fasilitas-fasilitas yang menggiurkan bagi konsumen sebagai pengguna telepon seluler, seperti menawarkan bonus 100% untuk telepon ke semua operator tiap isi ulang pulsa sebesar Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) atau menawarkan gratis konten atau *ringtone* artis musisi terkenal setelah aktivasi dan isi ulang pulsa suatu produk tertentu. Hanya saja yang seringkali menjadi permasalahan adanya semacam *automatic renewal* untuk *content ringtone* yang tidak dilakukan oleh konsumen sehingga yang terjadi adalah pengambilan pulsa secara sepihak yang dilakukan oleh *content provider*. Hal inilah yang sering dikeluhkan oleh banyak masyarakat.

Bukannya tanpa sebab mengingat banyaknya konten yang sering dilayangkan oleh *content provider* sifatnya manipulatif dan hal ini justru merupakan kesempatan yang digunakan untuk menipu konsumen. Kondisi ini jelas melanggar Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) khususnya Pasal 4 huruf a dimana konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa⁹ serta Pasal 4 huruf c yang mengatakan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.¹⁰ Selain itu juga melanggar Pasal 9 ayat (1) huruf a, yang berbunyi pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah-olah barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu.¹¹

Selanjutnya Pasal 9 ayat (1) huruf j, menegaskan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah-olah menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung resiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap¹² dan Pasal 9 ayat (1) huruf k,

⁸"Persaingan Operator Seluler di Indonesia Memberikan Manfaat bagi Stakeholder", <http://belajariadiekonom.wordpress.com/2010/01/30/persaingan-operator-seluler-di-indonesia-memberikan-manfaat-bagi-stakeholder/>, diakses Sabtu 14 Januari 2012.

⁹Lihat Pasal 4 huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰Lihat Pasal 4 huruf c Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹¹Lihat Pasal 9 ayat (1) huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹²Lihat Pasal 9 ayat (1) huruf j Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

pelanggaran ditujukan untuk pelaku usaha yang menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.¹³ Tidak disangkal bahwa lemahnya konsumen dalam hal informasi menjadi hal yang menguntungkan bagi pelaku usaha. Banyaknya iklan atau promosi yang digunakan dimaksudkan untuk menarik hati konsumen. Namun iklan seharusnya tidak hanya berdasar pada sebuah pesan yang menarik calon konsumen agar menggunakan sebuah produk yang ditawarkan tetapi juga seharusnya mengindahkan kaidah-kaidah periklanan dan undang-undang yang terkait. Munculnya iklan-iklan yang manipulatif yang berdampak merugikan masyarakat, seperti informasi tarif harga yang tidak jelas tertulis. Dapat dikatakan bahwa dengan kecanggihan teknologi *content provider* justru telah membodohi masyarakat, karena pada dasarnya *content provider* kuat di teknologi serta memiliki data pelanggan dan parahnya didukung oleh konsumen yang lemah dalam hal informasi.

Kasus pencurian pulsa tidak hanya menggunakan modus seperti di atas namun juga berupa penipuan minta pulsa bahkan uang transfer. Kasus inilah yang marak terjadi di kalangan masyarakat, karena biasanya penipuan ini dilakukan secara perorangan dengan mengatasnamakan keluarga atau teman, seakan-akan sedang mengalami musibah, sebagai contoh SMS mama minta pulsa. SMS mama minta pulsa dapat dikatakan sebagai *white collar crimes* mengingat akibat yang ditimbulkan oleh para korban berbeda-beda. Selain itu bentuk kejahatan ini juga tergolong mengikuti perkembangan teknologi karena di samping menggunakan *handphone* juga menggunakan internet.

Kemajuan teknologi yang merupakan produk modernitas telah mengalami lompatan yang luar biasa besar namun sayangnya justru berbalik arah mengendalikan manusia sehingga menimbulkan celah kejahatan di dalamnya seperti kejahatan pencurian pulsa melalui SMS yang dilakukan oleh *content provider* sehingga meresahkan masyarakat. Pulsa sendiri dapat dikategorikan sebagai jasa artinya nilai tukar yang dimiliki oleh konsumen untuk dapat menggunakan jasa telekomunikasi seperti jasa telepon, SMS maupun data. Memang nilai tukar tersebut pada awalnya berbentuk uang yang kemudian dibelikan *voucher* sehingga secara tidak langsung terwujudlah pulsa dalam nominal setara dengan uang. Pulsa berlaku untuk layanan Prabayar. Sementara untuk layanan Pascabayar, sudah bukan pulsa lagi namanya tetapi pembayaran atas tarif telekomunikasi yang digunakan. Pada kasus pencurian pulsa inilah rata-rata konsumen yang dirugikan adalah konsumen yang menggunakan layanan Prabayar.

¹³ Lihat Pasal 9 ayat (1) huruf k Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Layanan telepon prabayar merupakan suatu pilihan yang banyak digunakan oleh pengguna telekomunikasi seluler. Kemudahan yang didapat yaitu tidak perlu membayar biaya bulanan, dapat mengatur pengeluaran lebih ketat serta dapat aktif seketika. Hal yang perlu dilakukan hanyalah mendaftarkan diri kepada operator. Artinya, harus memberikan informasi yang lengkap dan benar untuk memudahkan pelanggan apabila terjadi masalah atau ingin memindahkan nomor ke operator lain. Selain itu pelanggan juga diminta untuk memberikan empat digit angka untuk mengidentifikasi data (PIN).

Mengingat pulsa itu bersifat abstrak maka keberadaannya sudah terkonversi menjadi wujud ide. Disinilah permasalahan mulai timbul, karena ketika suatu keberadaan telah menjadi abstrak maka kemungkinan timbulnya suatu kejahatan akan semakin besar. Dan umumnya kejahatan seperti ini tidak dapat dilihat namun dampaknya dapat dirasakan, sebagai contoh saham, produk derivatif, *software* komputer dan sebagainya. Pulsa sendiri sebagai produk yang telah menjelma sebagai nilai kapital abstrak kemudian menjadi rebutan oleh pelaku usaha. Sebagai ilustrasi, jumlah pengguna telekomunikasi seluler aktif di Indonesia sudah mencapai 240 juta pengguna. Penetrasi pasarnya sudah 100% lebih terhadap jumlah penduduk Indonesia. Jika 1 pengguna memiliki pulsa di *handphone* dalam 1 bulan kira-kira sekitar Rp 50.000,- (lima puluh ribu rupiah) maka di angkasa sana sudah melayang-layang sejumlah uang Rp12.000.000.000.000,- (dua belas trilyun rupiah). Benar-benar angka yang sangat fantastis.

Disinilah celah kejahatan mulai bermunculan, di mana muncul penjahat-penjahat yang mengatasnamakan diri mereka sebagai *content provider*. *Content provider* adalah perusahaan yang tidak hanya menyediakan isi layanan atau konten 3G berupa *video call* atau *audio streaming* tetapi juga layanan SMS. Saat ini sangat banyak produk layanan iklan baik di televisi maupun di media cetak misalnya untuk *games*, berita maupun *ringtone*, di mana kita cukup mengirim SMS ke nomor xxxx dengan mengetik REG (spasi) nama atau lainnya, namun tanpa kita sadari sebenarnya hal seperti ini justru cenderung membuka celah bagi *content provider* untuk memanipulasi sehingga merugikan konsumen. Jika ditinjau dari sisi hukum, kasus pencurian pulsa melalui SMS telah melanggar Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) khususnya Pasal 28 ayat (1) yang berbunyi “*setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik*” dan Pasal 35 yang berbunyi “*setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan, pengrusakan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dengan tujuan agar Informasi*

Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik tersebut dianggap seolah-olah data yang otentik". Bukan tanpa sebab mengingat banyaknya kasus pencurian pulsa melalui SMS sering menyebarkan berita bohong dan menyesatkan dengan dalih sebagai keluarga korban untuk meminta uang transfer sehingga sangat meresahkan masyarakat. Bahkan yang sangat fantastis tidak jarang penipuan tersebut juga menggunakan bahasa daerah sesuai dengan daerah si penerima SMS.

Selain ditinjau dari UU ITE, pencurian pulsa dapat juga diproses dengan Pasal 362 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) tentang pencurian. Pasal 362 KUHP menyatakan bahwa: "*barang siapa yang mengambil suatu barang, yang seluruhnya atau sebagian kepunyaan orang lain, dengan maksud untuk memilikinya secara melawan hukum diancam karena pencurian dengan pidana penjara maksimum lima tahun*". Tafsiran kata 'mengambil barang orang lain' dalam Pasal 362 KUHP sudah diperluas maknanya, dimana tidak hanya mengambil secara 'fisik'. Pada awalnya perbuatan 'mengambil' bermakna sebagai perbuatan untuk membawa atau mengalihkan suatu barang ke tempat lain, yang merujuk pada perbuatan dengan menggunakan sentuhan tangan. Namun dalam perkembangannya, pengertian 'mengambil' tidak hanya terbatas pada membawa atau mengalihkan suatu barang dengan sentuhan tangan saja termasuk juga perbuatan-perbuatan untuk mengalihkan atau memindahkan suatu barang dengan berbagai cara, seperti pencurian aliran listrik. Dalam yurisprudensi hukum pidana, pencurian aliran listrik dengan menyambungkan kawat dari tiang listrik ke rumah merupakan bentuk suatu pelanggaran pidana dan dianggap mencuri. Memang jika dicermati paradigma hilangnya pulsa agak susah langsung dianalogikan sebagai tindak pidana pencurian, harus dilihat terlebih dahulu bagaimana konteksnya, karena awalnya paradigma pencurian itu biasanya mengambil suatu barang untuk dimiliki namun jika dibawa kepada ranah elektronik maka yang dilihat adalah konteks *intangible asset* artinya berkurangnya pulsa dapat diartikan sebagai kehilangan dan pulsa itu sendiri merupakan barang karena ketika sudah dibelikan *voucher* maka terwujudlah pulsa dalam nominal setara dengan uang yang dapat kita pergunakan untuk berkomunikasi. Hal ini dapat diberlakukan khususnya untuk pelanggan pra bayar yang dikonversi dengan nilai pulsa sehingga jelas keberadaan 'barang'-nya sementara untuk pelanggan pasca bayar tidak dapat dipersamakan sebagaimana layaknya barang namun lebih ke arah jasa (*services*) mengingat bentuknya tagihan jasa berlangganan. Analogi pencurian aliran listrik dapat digunakan dalam hal pencurian pulsa dengan maksud untuk melawan hukum dan mengakibatkan kerugian konsumen secara materiil.

Selain melanggar ketentuan Pasal 362 KUHP, pencurian pulsa melalui SMS juga termasuk suatu bentuk penipuan yang dapat ditindak berdasarkan Pasal 378 KUHP, yang berbunyi “ *barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain dengan melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat ataupun dengan rangkaian kebohongan menggerakkan orang lain untuk menyerahkan sesuatu benda kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama 4 tahun.* “

Penipuan pada dasarnya merupakan suatu tindakan dengan cara membujuk orang supaya memberikan ‘barang’ dengan tujuan untuk memperkaya diri sendiri yang dilakukan dengan cara melawan hak. Modus penipuan dalam pencurian pulsa melalui SMS dapat dilakukan dengan berbagai macam cara misalnya peluang untuk mendapatkan beraneka macam hadiah, pulsa gratis, atau penawaran produk dan sebagainya. Hal tersebut hanyalah akal-akalan saja atau rangkaian perkataan bohong yang mengandung bujukan untuk menarik perhatian konsumen agar mereka terjebak. Disinilah upaya perlindungan hukum terhadap konsumen sangat diperlukan. Sebenarnya kejahatan pencurian pulsa melalui SMS selain melanggar UU ITE juga merupakan bentuk kejahatan yang melanggar Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 10/Per/M.Kominfo/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi khususnya Pasal 2 ayat (2) dan ayat (3) jo Pasal 3 yang berbunyi sebagai berikut:

“Pasal 2 ayat (2): Dalam hal Penyelenggara Jaringan Tetap dan Penyelenggara Jaringan Bergerak menyediakan fitur jasa tambahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan dikenakan biaya wajib memberikan informasi lengkap dan jelas tentang tarif, jenis maupun tingkat layanan kepada pelanggan.

Pasal 2 ayat (3): Dalam hal pelanggan akan dikenakan biaya tambahan atas penggunaan layanan fitur jasa tambahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2), Penyelenggara Jaringan Tetap dan Penyelenggara Jaringan Bergerak wajib terlebih dahulu menyampaikan informasi lengkap tentang jenis layanan, manfaat atas layanan fitur jasa tambahan tersebut, serta harus terlebih dahulu mendapatkan persetujuan dari pelanggan.

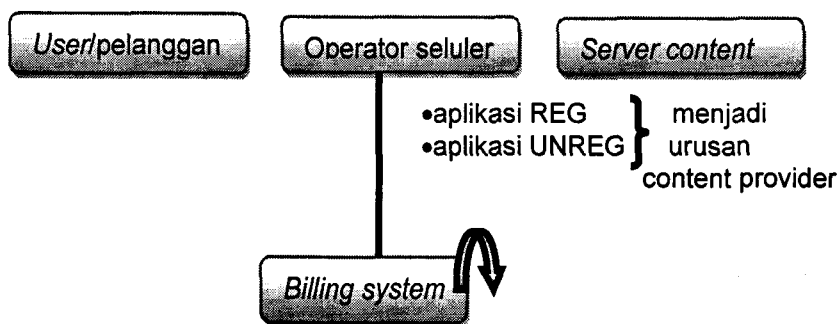
Pasal 3: Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) dan Pasal 2 ayat (3) dikenakan sanksi sesuai dengan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.”¹⁴

¹⁴Lihat Pasal 2 ayat (2) dan ayat (3) jo Pasal 3 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.10/Per/M.Kominfo/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi.

Merujuk pada Pasal 1 butir 4 dan butir 5 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.10/Per/M.Kominfo/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi, maka yang dimaksud dengan fitur berbayar adalah fasilitas layanan tambahan yang dikenakan biaya yang diberikan oleh penyelenggara telekomunikasi atas persetujuan pelanggan.¹⁵ Masih merujuk pada peraturan yang sama yakni Pasal 2 butir 3 maka menurut hukum, operator telepon seluler sebagai penyelenggara telekomunikasi wajib terlebih dahulu mendapatkan persetujuan tertulis dan atau layanan SMS dari pelanggan untuk mengaktifkan fitur berbayar.¹⁶

Jika menyimak peraturan diatas, dapat diartikan bahwa yang semestinya bertanggungjawab langsung terhadap pencurian pulsa adalah penyelenggara jasa telekomunikasi yang dalam menyediakan fitur jasa tambahan berbayar sering bekerja sama dengan pihak penyedia konten (*content provider*). Namun entah kenapa sepertinya penyelenggara jasa telekomunikasi terkesan angkat tangan untuk mengatasi kasus pencurian pulsa melalui SMS. Untuk mempermudah memahami, maka terdapat 2 (dua) konsep hubungan antara *content provider* – operator – user (konsumen), yaitu:¹⁷

Konsep 1:



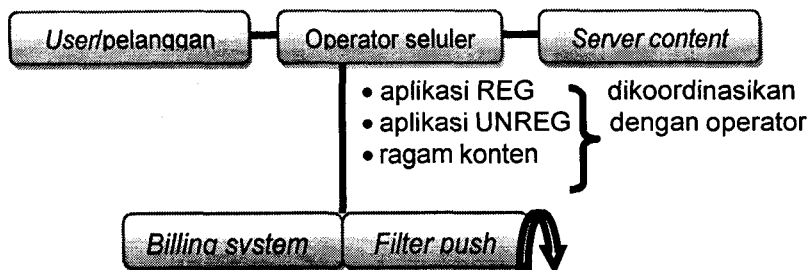
Keterangan: operator seluler sebagai *dump-pipe* tanpa *filter* sehingga user koneksi atau kontrak langsung dengan *content provider*.

¹⁵Lihat Pasal 1 butir 4 dan butir 5 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.10/Per/M.Kominfo/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi.

¹⁶Lihat Pasal 2 butir 3 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.10/Per/M.Kominfo/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi.

¹⁷RDPU Panja Pulsa Komisi I DPR RI.

Konsep 2:



tidak hanya potong pulsa, tapi memfilter yang mau lewat

Keterangan: operator seluler memasang sistem *authentikasi users* atau + konten, apabila + konten maka operator seluler berperan sebagai sensor konten.

Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa operator (konsep 1) hanya berfungsi sebagai penyedia jasa telekomunikasi yang tidak tahu menahu mengenai program apa yang ditawarkan oleh *content provider* sehingga dalam hal ini pihak operator tidak dapat dipersalahkan secara langsung untuk bertanggung jawab. Akan tetapi bila yang dijalankan mengacu pada konsep 2, selain mengatur sistem pembayaran juga menerapkan sistem *filter* produk sehingga apabila terjadi kesalahan dalam hal pemotongan pulsa secara sepihak maka sudah seharusnya operator ikut bertanggung jawab. Sejuahmana bentuk pertanggung-jawaban antara operator dan *content provider* maka harus dilihat dari bentuk perjanjian kerjasama antara kedua belah pihak tersebut.

Pencurian pulsa melalui SMS perlu mendapat perhatian serius dari Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI). BRTI merupakan badan regulator independen yang mengemban tugas pengaturan, pengawasan dan pengendalian dalam bidang telekomunikasi¹⁸. Sayangnya kasus pencurian pulsa melalui SMS menunjukkan bahwa kinerja BRTI tidak efisien, karena apabila BRTI ingin bersungguh-sungguh melindungi kepentingan rakyat maka kejadian kasus pencurian pulsa tidak akan terjadi, mengingat di dalam BRTI telah berkumpul orang-orang yang memahami bisnis, hukum dan teknis. Selain itu BRTI sendiri juga sudah dibekali Peraturan Menteri No. 1/Per/M.Kominfo/01/2009 tentang Penyelenggaraan Jasa Pesan Premium dan Pengiriman Jasa Pesan Singkat (SMS) yang dapat menindak setiap pelanggaran yang merugikan masyarakat.

¹⁸ Lihat Pasal 5 dan Pasal 6 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi No. 36/PERM.KOMINFO/10/2008 tentang Penetapan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia.

Kondisi inilah yang mengharuskan konsumen untuk dilindungi oleh hukum. Hal ini semakin diperjelas dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang mengatakan bahwa Negara Indonesia adalah negara hukum. Selain itu hak warga negara untuk dapat menikmati layanan telekomunikasi juga dijamin dalam Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai hak yang paling mendasar, bahwa Negara telah memberikan perlindungan kepada setiap orang untuk dapat berkomunikasi dengan menggunakan segala jenis saluran komunikasi termasuk telepon seluler sehingga terhadap posisi konsumen tersebut, ia haruslah dilindungi oleh hukum.¹⁹ Karena salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Oleh karena itulah perlindungan kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen.

B. Upaya Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Pencurian Pulsa Melalui *Short Message Services* (SMS)

Pentingnya telekomunikasi untuk mendukung kegiatan perekonomian masyarakat membuat bisnis telekomunikasi seluler meraup untung yang sangat besar. Jasa telekomunikasi seluler di Indonesia dirasakan memiliki pangsa pasar yang sangat besar. Kondisi pasar tersebut patut diikuti dengan sistem kebijakan atau regulasi yang jelas untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum khususnya bagi masyarakat pengguna jasa telekomunikasi seluler yang secara tidak langsung menimbulkan tanggungjawab bagi para pelaku usaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumennya. Hal ini bukannya tanpa dasar, mengingat perkembangan perekonomian dewasa ini telah memacu tumbuhnya sektor produksi dan perdagangan yang dalam kenyataannya justru menciptakan kekuatan posisi pelaku usaha di satu sisi dan menempatkan konsumen pada sisi yang lain.

Bukan rahasia lagi kalau sebagian pelaku usaha dalam melakukan kegiatannya acapkali mengabaikan kepentingan konsumen, hal inilah yang secara tidak langsung menempatkan konsumen sering "terpaksa" menerima suatu produk barang atau jasa meskipun tidak sesuai dengan yang diinginkan. Posisi konsumen yang lemah ini biasanya terjadi karena,²⁰ *Pertama*, dalam masyarakat modern pelaku usaha menawarkan berbagai jenis produk baru hasil kemajuan teknologi dan manajemen. Barang-barang tersebut diproduksi secara massal. *Kedua*, terdapat perubahan-perubahan mendasar dalam pasar

¹⁹ Lihat Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

²⁰ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Penerbit Nusa Media, 2010, hal. 8.

konsumen, dimana konsumen sering tidak memiliki posisi tawar untuk melakukan evaluasi yang memadai terhadap produk barang dan jasa yang diterimanya. Konsumen hampir tidak dapat diharapkan memahami sepenuhnya penggunaan produk-produk canggih yang tersedia.

Ketiga, metode periklanan modern melakukan disinformasi kepada konsumen daripada memberikan informasi secara obyektif. *Keempat*, pada dasarnya konsumen berada pada posisi tawar yang tidak seimbang karena kesulitan-kesulitan dalam memperoleh informasi yang memadai. *Kelima*, gagasan paternalism melatarbelakangi lahirnya UUPK bagi konsumen, dimana terdapat rasa tidak percaya terhadap kemampuan konsumen melindungi diri sendiri akibat resiko kerugian keuangan yang tidak dapat diperkirakan atau resiko kerugian fisik.

Keberadaan UUPK sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai konsumen. Hal ini disebabkan lemahnya posisi konsumen dibandingkan dengan posisi produsen dalam memproduksi barang dan jasa yang cenderung hanya mengejar tingkat produktivitas dan efektivitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan usaha. Dalam kasus pencurian pulsa melalui SMS, pentingnya perlindungan konsumen menjadi suatu wacana tersendiri dikarenakan hal tersebut sangat merugikan masyarakat pengguna telepon seluler. Sebenarnya menurut teori keadilan (*justice as fairness*) John Rawls, pasar memberikan kebebasan dan peluang yang sama bagi semua pelaku ekonomi. Kebebasan adalah nilai dan salah satu hak asasi yang paling penting yang dimiliki oleh manusia dan dijamin oleh sistem ekonomi pasar. Pasar memberikan peluang bagi penentuan diri manusia sebagai makhluk yang bebas. Ekonomi pasar menjamin kebebasan yang sama dan kesempatan yang *fair*²¹.

Pentingnya penegakan keadilan harus memberikan perlakuan hak dan kesempatan yang sama bagi setiap pihak serta mengatur kembali kesenjangan sosial ekonomi yang terjadi sehingga dapat memberikan keuntungan yang bersifat timbal balik bagi semua orang, terutama konsumen sebagai pihak yang dirugikan. Penjabaran teori John Rawls telah tercantum cukup jelas di dalam Pasal 2 UUPK yang ditujukan untuk memberikan keadilan dan kesejahteraan bagi konsumen. Perlindungan konsumen merupakan suatu upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Terkait dengan kasus pencurian pulsa melalui SMS maka menurut UUPK, tindakan tersebut telah melanggar Pasal 4 huruf a, yang secara tegas

²¹Teori Keadilan John Rawls, <http://serlania.blogspot.com/2012/01/teori-keadilan-john-rawls.html>, diakses Rabu 29 Februari 2012.

menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Konsumen dirasakan menjadi terganggu atau tidak nyaman dalam melakukan komunikasi lewat telepon seluler terlebih lagi apabila tanpa mereka sadari telah mengaktifkan suatu layanan premium sehingga terjadi penyedotan atau pemotongan pulsa secara sepihak. Terlebih lagi apabila konsumen merupakan pengguna kartu pra bayar karena mereka tidak dapat membuktikan adanya tanda bukti pengisian pulsa dan pemotongan pulsa secara sepihak tersebut.

Pasal 4 huruf b UUPK, sangat jelas menyatakan bahwa konsumen mempunyai hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Namun realitanya, konsumen dirasakan tidak mempunyai hak tersebut, dikarenakan kedudukan konsumen sebagai pengguna jasa telepon seluler tidak seimbang dengan pelaku usaha dalam hal ini adalah pihak operator. Karena tanpa sepengetahuan konsumen operator telah mengaktifkan layanan premium yang secara tidak langsung dapat menghabiskan pulsa konsumen. Terkadang konsumen juga dihadapkan pada pilihan sulit dimana ketika hendak menolak suatu layanan premium justru harus mengeluarkan sejumlah rupiah (pulsa berkurang) yang sebenarnya menurut informasi atau iklan yang diberikan pelaku usaha hanya cukup mengetik *Unreg* saja. Terkait pemberian informasi yang tidak jelas tersebut telah melanggar Pasal 4 huruf c UUPK, yang menyatakan bahwa konsumen mempunyai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Sebenarnya kasus pencurian pulsa melalui SMS menjadi masalah karena tidak adanya pemberitahuan lebih awal kepada konsumen mengenai adanya pemotongan suatu layanan yang diaktifkan pihak operator tanpa persetujuan lebih lanjut. Hal ini tidak sesuai dengan Pasal 7 huruf b UUPK, karena operator tanpa notifikasi terlebih dahulu mengaktifkan suatu layanan kepada konsumen dan memotong pulsa secara sepihak, dalam hal ini operator tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai suatu layanan dan tidak memberikan penjelasan mengenai layanan tersebut. Bahkan ketidakperdulian operator dalam hal penyampaian informasi sangat melanggar ketentuan Pasal 12 ayat (1) Permen Kominfo No. 01/PER/M.KOMINFO/01/2009 tentang Penyelenggaraan Jasa Premium dan Pengiriman Jasa Pesan Singkat ke Banyak Tujuan. Pasal tersebut menegaskan penyelenggara jasa minimum melalui mekanisme berlangganan wajib memberikan informasi keaktifan pengguna dalam layanan berlangganan dengan tarif tertentu serta informasi mengenai cara berhenti berlangganan (deregistrasi atau deaktivasi). Nyatanya operator justru mengaktifkan suatu layanan yang tidak diminta oleh konsumen dan tidak

memberitahukan kepada konsumen bahwa layanan tersebut telah diaktifkan, sehingga sangat terkesan operator sengaja melakukan hal tersebut demi keuntungan bisnis semata.

Permasalahan menjadi pelik takala konsumen mengeluhkan kondisinya kepada *call center* yang memang seharusnya bertugas untuk melayani keluhan dan membantu konsumen agar terlayani dengan baik, namun kenyatannya justru sebaliknya, konsumen cenderung dipersulit bahkan mengoper dari satu pihak ke pihak lain sehingga konsumen merasa enggan untuk melakukan komplain. Hal ini jelas melanggar Pasal 4 huruf d UUPK yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Teori keadilan John Rawls secara tegas telah menyatakan bahwa perlunya keadilan yang sama bagi setiap orang termasuk juga konsumen. Di era globalisasi saat ini, pasar (dunia bisnis) secara tidak langsung telah melahirkan kekuasaan yang didominasi oleh pihak-pihak tertentu sehingga menyingkirkan pihak yang lemah, dalam hal ini konsumen. Bentuk keadilan yang diberikan kepada konsumen dalam kasus pencurian pulsa melalui SMS adalah ganti rugi, yang sebenarnya telah diatur secara tegas di dalam Pasal 4 huruf g UUPK yang menyatakan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Setiap konsumen pengguna jasa telekomunikasi yang dirugikan dan dilanggar hak-haknya dapat menyelesaikan sengketa baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan.²² Namun demikian, harus selalu diusahakan penyelesaian sengketa secara damai terlebih dahulu antara konsumen dengan pelaku usaha, dalam hal ini adalah pemberian ganti rugi. Ganti rugi menjadi hal yang sangat dibutuhkan oleh konsumen pengguna jasa telepon seluler karena sering banyaknya keluhan konsumen yang merasa terganggu oleh layanan pesan pendek yang masuk di ponsel. Pesan masuk tersebut mulai dari SMS yang berkode pendek hingga SMS yang tidak penting (*spam*) bahkan sampai berujung pada penyedotan atau pemotongan pulsa. Oleh karena itu ganti rugi dirasakan menjadi suatu bentuk perlindungan kepada konsumen. Ganti rugi merupakan bentuk kewajiban dari pelaku usaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan²³. Kewajiban operator dalam hal pemberian ganti rugi akan diberikan kecuali operator tersebut dapat membuktikan kerugian yang bukan diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaiannya.

²² Lihat Pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²³ Lihat Pasal 7 huruf f Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi selain diatur di dalam UUPK juga diatur di dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (UU Telekomunikasi), dimana setiap operator harus memberikan jaminan perlindungan konsumen dalam hal kualitas layanan, penggunaan atau biaya layanan, kompensasi dan sebagainya. Selanjutnya Pasal 15 UU Telekomunikasi, menyatakan bahwa apabila terjadi kesalahan dan atau kelalaian operator yang menimbulkan kerugian maka pihak-pihak yang dirugikan berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi terhadap operator.²⁴

Signifikansi pengaturan hak-hak konsumen melalui undang-undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena UUD Tahun 1945 disamping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut sebagai konstitusi ekonomi, yaitu konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad sembilan belas. UUPK telah menetapkan 9 (sembilan) hak konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau 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;
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; dan
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan diatas, terlihat bahwa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk

²⁴ Lihat Pasal 15 Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen sebagai penggunanya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan maka konsumen berhak untuk di dengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

Hal ini semakin diperkuat dengan Surat Edaran No. 177 Tahun 2011 tentang Langkah-Langkah Teknis dalam Upaya Pengawasan BRTI terhadap Operator Telekomunikasi untuk Penanggulangan Tindak Pencurian Pulsa, yang menyatakan bahwa operator atau *content provider* diminta untuk segera menghentikan penawaran konten melalui SMS *broadcast/pop screen* serta *voice broadcast*. Dalam peraturan tersebut, para operator diminta untuk segera mengembalikan pulsa yang terpotong dan wajib memberikan laporan per minggu.

Maraknya pencurian pulsa telah membuat anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) melalui Komisi I selaku alat kelengkapan DPR RI yang salah satu bidangnya bergerak di bidang telekomunikasi diharapkan setidaknya dapat menyelesaikan kasus pencurian pulsa melalui SMS melalui Panitia Kerja (Panja) Komisi I. Perhatian DPR RI terhadap kasus tersebut dirasakan membawa angin segar kepada masyarakat, terlebih lagi Surat Edaran No. 177 Tahun 2011 dianggap dapat memberikan jaminan perlindungan kepada masyarakat karena di dalam ketentuan peraturan tersebut telah diatur secara jelas mengenai proses penjualan pulsa sehingga kasus pencurian pulsa lewat SMS dapat diselesaikan.

Surat edaran tersebut merupakan bukti kesepakatan antara pihak Komisi I DPR RI dengan BRTI mengenai pengawasan BRTI terhadap operator telekomunikasi termasuk penghentian SMS *broadcast*. Kesepakatan yang harus dilakukan oleh BRTI antara lain sebagai berikut:

1. Perbaikan terkait upaya penanganan dan tindak lanjut kasus pencurian pulsa;
2. Memperbaiki surat Laporan Dugaan Penipuan No 183/BRTI/X/2011 tanggal 21 Oktober 2011 yang ditujukan kepada Kepala Bareskrim Mabes Polri dan Kapola Metro Jaya dan menembuskan surat tersebut kepada Pimpinan Panja Pencurian Pulsa Komisi I DPR RI;
3. Menjamin agar seluruh barang bukti yang berada di operator telekomunikasi terhitung sejak 2009 tidak dihilangkan oleh pihak manapun;
4. Terkait dengan surat edaran BRTI No 177/Tahun 2011, Panja minta BRTI untuk menyampaikan laporan mingguan yang disampaikan oleh perusahaan operator telekomunikasi kepada BRTI dan Panja;

5. Menyampaikan neraca laba rugi perusahaan operator telekomunikasi dan *content provider*;
6. Melengkapi atau menyempurnakan data terkait kasus pencurian pulsa, terutama mengenai data kerugian riil masyarakat;

Tindakan Komisi I DPR RI untuk memberlakukan Surat Edaran No. 177 Tahun 2011 merupakan suatu bukti konkrit yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap pelanggaran pelaku usaha yang menyebabkan kerugian masyarakat. Hal ini telah diatur di dalam Pasal 46 (1) huruf d UUPK, yang menyatakan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan Pemerintah atau instansi terkait apabila barang dan jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar atau korban yang tidak sedikit. Amanah undang-undang tersebut jelas memberikan mandat kepada Pemerintah untuk menegakkan fungsi negara. Secara normatif, Pemerintah atas nama rakyat memiliki hak menggugat pelaku usaha apabila produk barang dan jasa yang beredar di pasaran merugikan kepentingan rakyat. Pemerintah atas nama rakyat berkewajiban melakukan hak gugatnya terhadap pelaku usaha yang merugikan kepentingan rakyat.

Selain itu Surat Edaran BRTI No. 177 Tahun 2011 dirasakan menjadi sangat penting bagi persatuan bank-bank umum nasional (Perbanas) supaya bank-bank yang rekeningnya digunakan dalam penipuan masyarakat lewat SMS yang memerintahkan untuk melakukan transfer ke rekening bank agar segera melakukan langkah-langkah cepat guna memblokir atau menutup rekening tersebut. Langkah-langkah tersebut dilakukan melalui tahapan sesuai ketentuan yang berlaku yakni dengan memverifikasi nomor rekening yang tertera pada SMS tersebut. Bank Indonesia telah mengupayakan pencegahan dengan melakukan kerjasama bersama 22 bank yang tergabung dalam kelompok kerja (*working group*) sepakat untuk membekukan rekening yang dimiliki oleh orang yang digunakan untuk melakukan penipuan tersebut. Inilahantisipasi perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak bank.

Seiring meningkatnya era globalisasi ekonomi pada saat sekarang ini, konsumen sebagai pengguna barang atau jasa sering kali menjadi obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya. Tidak jarang kegiatan promosi yang dilakukan oleh pelaku usaha dirasakan sangat merugikan konsumen, rendahnya tingkat kesadaran dan pendidikan hukum semakin menambah lemahnya posisi konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen diperlukan untuk memberdayakan dan melindungi kepentingan konsumen serta membuat pelaku usaha untuk lebih bertanggung jawab.

III. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Perlindungan hukum menjadi penting bagi konsumen mengingat hukum dibuat untuk dilaksanakan bukan untuk dilanggar. Pencurian pulsa melalui SMS dapat ditindak dengan berbagai peraturan perundang-undangan yang ada meliputi KUHP, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta peraturan terkait lainnya. Selain itu diperlukan juga bentuk partisipatif peran institusi terkait dalam hal ini Pemerintah beserta BRTI (Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia) sebagai badan regulator independen yang mengemban tugas pengaturan, pengawasan dan pengendalian dalam bidang telekomunikasi untuk menindak setiap pelanggaran yang merugikan masyarakat pengguna jasa telekomunikasi sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen sangat diperlukan untuk memberdayakan dan melindungi kepentingan konsumen serta membuat pelaku usaha untuk lebih bertanggung jawab.

B. Saran

Berdasarkan atas kesimpulan di atas maka terdapat beberapa saran antara lain:

Pertama, Pemerintah perlu meningkatkan pengawasan dan pengendalian kepentingan konsumen dengan membuat regulasi yang lebih transparan terutama dalam kasus pencurian pulsa lewat SMS dengan menerapkan sepenuhnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kedua, Pemerintah perlu mendorong peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat untuk melindungi kepentingan konsumen.

Ketiga, perlu adanya sosialisasi dan edukasi antara Pemerintah dengan pihak terkait seperti Asosiasi Telekomunikasi Seluler Indonesia (ATSI) dan *Indonesian Mobile and Online Content Association* (IMOCA) kepada pelanggan sebagai konsumen akhir agar tidak merasa terjebak ketika melakukan proses *opt-in* karena maraknya penipuan pulsa lewat SMS yang dikirim ke banyak nomor (*broadcast*) sangat meresahkan masyarakat.

Keempat, perlu adanya pembenahan prosedur operasional untuk menanggapi keluhan pelanggan (*customer care*) dan perlu memperbaiki sistem teknis serta info cara mengakses dan menghentikan layanan SMS konten.

Kelima, perlu adanya kesigapan dari BRTI (Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia) untuk memperketat keamanan jaringan telekomunikasi agar kejahatan dapat diminimalisir.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Aman Sinaga, *Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen*, DITJEN Perdagangan Dalam Negeri Departemen Perindustrian dan Perdagangan Bekerjasama dengan Yayasan Gemainti, 2001.

Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Penerbit Nusa Media, 2010.

Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.

Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.

Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni, (Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif)*, Terjemahan Raisul Muttaqien, Nusamedia & Nuansa Bandung, 2006.

Husni Syawali, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000.

Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar) BPHN: Simposium Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Binacipta, 1986.

Sri Redjeki Hartono, *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*, Bandung: Madar Maju, 2000.

Zulkarimein Nasution, *Teknologi Komunikasi Dalam Perspektif Latar Belakang dan Perkembangannya*, Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI, 1989.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia No. 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara No. 3821.

Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Lembaran Negara Republik Indonesia No. 154 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara No. 3881.

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia No. 58 Tahun 2008, Tambahan Lembaran Negara No. 4843

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 10/Per/M.Kominfo/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi.

Peraturan Menteri No. 1/Per/M.Kominfo/01/2009 tentang Penyelenggaraan Jasa Pesan Premium dan Pengiriman Jasa Pesan Singkat (SMS)

Surat Edaran No. 177 Tahun 2011 tentang Langkah-Langkah Teknis dalam Upaya Pengawasan BRTI terhadap Operator Telekomunikasi untuk Penanggulangan Tindak Pencurian Pulsa

Internet

Arif Pitoyo, *Sejarah Telekomunikasi di Indonesia*, <http://arifpitoyo.blogspot.com/2008/09/sejarah-telekomunikasi-di-indonesia.html>, diakses Selasa 27 Desember 2011.

Pengertian SMS, <http://ilmucomputer2.blogspot.com/2009/09/pengertian-sms.html>, diakses Senin 2 Januari 2012.

Persaingan Operator Seluler di Indonesia Memberikan Manfaat bagi Stakeholder, <http://belajarjadiekonom.wordpress.com/2010/01/30/persaingan-operator-seluler-di-indonesia-memberikan-manfaat-bagi-stakeholder/>, diakses Sabtu 14 Januari 2012

http://ipv6.postel.go.id/postelfinal/postelweb/download/Bab_06_Bidang_Telekomunikasi.pdf, diakses Kamis 26 Januari 2012.

<http://www.lampungpost.com/opini/15433-negara-dan-kedaulatan-konsumen-.html>, diakses Minggu 29 Januari 2012.

Telekomunikasi & Teknologi: Pasal Untuk Menjerat Pencuri Pulsa Telepon, <http://m.hukumonline.com/klinik/detail/t4e9e87960c08c>, diakses Senin 30 Januari 2012

Komunikasi & Internet, <http://ppia-vic.org/panduan-hidup-di-melbourne/beraktifitas-di-melbourne/komunikasi/>, diakses Senin 30 Januari 2012

Bedi Setiawan Al Fahmi, *Kajian Kritis Penegakan Hukum Terhadap Kejahatan Penipuan "SMS Mama Minta Pulsa" Berdasarkan KUHP dan UU No. 11 Tahun 2008*, <http://advokatanda.blogspot.com/2011/10/kajian-kritis-penegakan-hukum-terhadap.html>, diakses Senin 30 Januari 2012

Literatur Pustaka Lain

Risalah Rapat Dengar Pendapat (RDP) dan Rapat Dengar Pendapat Umum (RDPU) Panja Pencurian Pulsa Komisi I tanggal 12 Januari 2012.

