


Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Telkomsel Pengguna Jasa Jaringan 3G Setelah Pengalihan Jaringan 4G Lte Di Indonesia

Sri Wahyuni

Mahasiswa Magister Ilmu Hukum Universitas Indonesia

| | |
|--|---|
| Article Info <i>Article history:</i> Received 15 Juli 2022 Publish 6 November 2022 | Abstract <i>Consumer Protection is any effort that guarantees legal certainty to provide protection to consumers Consumer Protection is the responsibility of the government and producers or providers this is intended so that consumers can receive their rights fully in accordance with the information on the goods or services offered as for what is behind writing this journal is about Telkomsel providers.</i> |
| Keywords: Konsumen Perlindungan Konsumen Pengalihan Jaringan | |
| Info Artikel <i>Article history:</i> Received 15 Juli 2022 Publish 6 November 2022 | ABSTRAK Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen Perlindungan Konsumen merupakan tanggung jawab pemerintah dan produsen atau provider hal ini ditujukan agar konsumen dapat menerima haknya dengan penuh Sesuai dengan informasi barang atau jasa yang ditawarkan ada adapun yang melatarbelakangi penulisan jurnal ini adalah tentang provider Telkomsel. |
| Corresponding Author: Sri Wahyuni Fakultas Hukum Universitas Indonesia Email: Sri.wahyuni14@ui.ac.id | <p style="text-align: center;"><i>This is an open access article under the Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional</i></p>  |

1. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. yang dinyatakan dalam ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut adalah untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab. Kepastian hukum tersebut meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen untuk memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak- haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dengan adanya perlindungan konsumen, diharapkan tindakan sewenang-wenang dari pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen dapat dihindarkan.

Wacana jaringan 3G yang akan dihapus memang sudah berhembus sejak lama. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) pun meminta agar kajian ini harus memperhatikan aspek konsumen dan jangan sampai merugikan pengguna 3G. Anggota komisi komunikasi dan edukasi BPKN, Heru Sutadi memahami kalau rencana jaringan 3G dihapus bertujuan untuk menghadirkan layanan internet yang lebih baik dan menekan biaya operasional operator. Akan tetapi, Kominfo dan operator seluler diminta untuk memperhatikan aspek konsumen dalam

penghapusannya. “Kalau 3G digantikan 4G perlu diperhatikan dampaknya sehingga masyarakat bisa tetap mendapatkan layanan yang maksimal,”. Ia meminta operator untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat khususnya konsumen 3G, agar mereka tidak terkejut saat jaringan 3G benar-benar dihapus. “Perlu dilakukan sosialisasi shutdown 3G di wilayah yang terdampak. Jadi kalau 3G dimatikan masyarakat sudah siap,” tutur Heru. Lalu operator diminta untuk menghadirkan terlebih dahulu jaringan 4G, sebelum mematikan jaringan 3G di suatu wilayah. Hal ini perlu dilakukan agar masyarakat bisa melakukan migrasi layanan dengan baik. “Operator perlu memastikan jaringan 4G dan 5G di wilayah yang akan di shutdown 3G-nya sudah tersedia. Proses migrasi ini harus memberikan manfaat bagi masyarakat, bukan sebaliknya,” tambah Heru. Hak konsumen terkait penghapusan layanan 3G juga menjadi perhatian Ketua Bidang Pengaduan dan Hukum YLKI, Sulastrri. Dirinya memberi saran jika operator harus menyediakan paket bundling perangkat dan SIM Card yang terjangkau, kepada pelanggan yang ingin melakukan upgrade dari 3G ke 4G. “Apakah SIM Card dan perangkatnya perlu diganti? Kalau perlu diganti, pastikan tersedia paket bundling dengan harga yang terjangkau karena tidak semua masyarakat mampu secara ekonomi,” kata Sulastrri. “Semangatnya pemerataan akses teknologi, sehingga menjadi tanggung jawab negara untuk menjaminkannya,” sambungnya. Sebelumnya dalam meja diskusi yang sama, Ismail selaku Dirjen SDPPI Kominfo, meminta para operator seluler untuk mengkaji rencana hapus jaringan 3G. Tujuannya, supaya operator dapat menekan biaya operasional mereka. Saat ini operator seluler menggelar jaringan 2G hingga 5G menggunakan jaringan pita lebar atau broadband. Hal ini cukup disayangkan karena menimbulkan masalah dari segi biaya operasional. “Ini menimbulkan masalah biaya bagi operator dari sisi jaringan, sumber daya manusia dan juga mempersiapkan ekosistem pendukungnya,” ungkap Ismail.

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk tanggung jawab *Provider* Telkomsel terhadap Konsumen Telkomsel Pengguna Jasa Jaringan 3G setelah pengalihan Jaringan 4G LTE di Indonesia ditinjau dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Apakah pengalihan Jaringan 3G ke 4G oleh *Provider* Telkomsel sudah memenuhi asas Keadilan, Keseimbangan, Keamanan dan Keselamatan, serta Kepastian Hukum terhadap Konsumen sebagaimana tercantum dalam pasal 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
3. Bagaimana mekanisme kompensasi/ganti rugi yang ideal terhadap Konsumen Telkomsel Pengguna Jasa Jaringan 3G atas akibat yang ditimbulkan setelah pengalihan Jaringan 4G LTE di Indonesia?

2. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama yang didasari pada lima asas sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kelima asas tersebut adalah asas manfaat, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum. Adapun penjelasan dari ke lima asas perlindungan konsumen tersebut dimuat pada penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. **Asas manfaat.** Asas ini mengamanatkan bahwa segala upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen haruslah memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha.
2. **Asas keadilan.** Asas ini bertujuan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. **Asas keseimbangan.** Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. **Asas keamanan dan keselamatan konsumen.** Maksud dari asas ini adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam

penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan

5. **Asas kepastian hukum.** Asas ini bertujuan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta adanya jaminan kepastian hukum dari negara

B. Tujuan Perlindungan Konsumen

Adapun yang menjadi tujuan dari perlindungan konsumen sebagaimana dimuat dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

C. Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha tentunya dibebani dengan kewajiban. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7, yaitu:

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;
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Itikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap penjualan, hal ini berbeda dengan itikad baik dari konsumen. Konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini disebabkan adanya kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh pelaku usaha. Mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan disebabkan informasi tersebut merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi akan sangat merugikan konsumen. Penyampaian informasi yang benar mengenai produk oleh pelaku usaha terhadap konsumen sangatlah penting. Hal ini penting agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu.

D. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Bila berbicara mengenai pertanggungjawaban hukum, maka haruslah berbicara mengenai ada tidaknya suatu kerugian yang diderita oleh suatu pihak sebagai akibat dari penggunaan, pemanfaatan, serta pemakaian oleh konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Dalam asas umum hukum perdata, dinyatakan bahwa siapapun yang melakukan

tindakan yang dapat merugikan pihak lain, wajib memberikan ganti rugi kepada pihak yang menderita. Menurut Konsep dan teori ilmu hukum, perbuatan yang merugikan lahir karena:

1. Tidak ditepatinya suatu perjanjian atau kesepakatan yang telah dibuat (wanprestasi); atau
2. Karena perbuatan melawan hukum.

Pada perbuatan yang pertama, telah terjadi perikatan sebelum salah satu pihak melakukan tindakan yang dapat merugikan pihak lainnya. Sedangkan berdasarkan Bab III, Buku III, Kitab KUHP, perikatan baru lahir pada saat perbuatan melawan hukum dilakukan.

Dari konsep dan teori yang dikemukakan, dapat diambil kesimpulan bahwa telah terjadi perikatan antara pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dan konsumen yang menggunakan, memakai atau memanfaatkan barang dan/atau jasa terdapat suatu hubungan hukum perjanjian, pada saat dilakukannya transaksi jual beli barang dan/atau jasa. Sehingga setiap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha yang menyebabkan kerugian di pihak konsumen adalah suatu pelanggaran atas prestasi pelaku usaha yang telah diperjanjikan sebelumnya kepada konsumen. Dalam situasi demikian, konsumen berhak menuntut pembatalan perjanjian, meminta penggantian segala macam biaya dan bunga beserta kerugian aktual yang diderita konsumen kepada pelaku usaha. Prinsip mengenai tanggung jawab pelaku usaha adalah hal yang paling penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran konsumen diperlukan prinsip kehati-hatian dalam menganalisis siapa pihak yang bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawabnya yang dapat dibebankan kepadanya.

E. Teori Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Secara umum prinsip tanggung jawab dalam ilmu hukum dibedakan menjadi tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, praduga selalu bertanggung jawab, praduga selalu tidak bertanggung jawab, tanggung jawab mutlak dan pembatasan tanggung jawab. Adapun penjelasan dari masing-masing prinsip adalah

1. **Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*)** Pada prinsip ini, pertanggungjawaban secara hukum dapat dimintakan jika terdapat unsur kesalahan. Prinsip ini berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Pasal 1365 KUHP menyatakan bahwa suatu perbuatan dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum jika terpenuhi empat unsur pokok, yaitu adanya perbuatan, unsur kesalahan, kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dan kerugian. Beban pembuktian pada asas ini adalah berdasarkan Pasal 163 HIR atau Pasal 283 RGB dan Pasal 1865 KUHP, yaitu: barang siapa yang mengakui mempunyai suatu hak maka harus membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.
2. **Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)** Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat dianggap selalu bertanggung jawab sampai dirinya dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Sehingga beban pembuktian ada pada diri tergugat. Prinsip ini bertentangan dengan asas hukum praduga tak bersalah (*presumption of innocence*). Ketika asas ini diterapkan dalam kasus konsumen, akan terlihat bahwa prinsip ini sangatlah relevan, yaitu pelaku usaha yang digugatlah yang harus membuktikan Kesalahannya
3. **Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*)** Prinsip ini merupakan prinsip kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip ini dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Salah satu contoh penerapan dari prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan, dimana kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin yang biasa diawasi oleh si penumpang merupakan tanggung jawab dari Penumpang
4. **Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)** Prinsip ini kerap dipersamakan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Dalam prinsip ini, kesalahan bukanlah sebagai faktor yang menentukan, terdapat pengecualian- pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan sebagai tanggung jawab seperti keadaan memaksa (*force majeure*). Disatu sisi, tanggung jawab absolut merupakan prinsip tanpa kesalahan dan tidak ada

pengecualiannya. Prinsip ini digunakan dalam hukum perlindungan konsumen untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.

5. **Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*)** Prinsip ini sangat merugikan konsumen jika diterapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Sebagai contoh, dalam perjanjian binatu, dimana terdapat ketentuan bahwa jika baju rusak karena kesalahan petugas, konsumen hanya mendapatkan ganti kerugian sebesar sepuluh kali biaya mencuci baju tersebut (adanya batasan ganti kerugian yang dapat diperoleh konsumen atas kesalahan

F. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita konsumen diatur secara khusus dalam Bab VI, yaitu Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 sebagai berikut:

1. tujuh pasal mengatur mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha, yaitu Pasal 19, 20, 21, 24, 25, 26 dan Pasal 27.
2. dua pasal mengatur mengenai pembuktian, yaitu Pasal 22 dan Pasal 28.
3. satu pasal mengatur mengenai penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen, yaitu pasal 23

Dari ketujuh pasal yang mengatur mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha, secara prinsip dapat dibedakan lagi menjadi:

1. Pasal-pasal yang mengatur mengenai pertanggung jawaban pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen, yaitu:
 - a. Pasal 19 mengatur mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor pada umumnya, untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan dengan ketentuan bahwa pemberian ganti rugi dapat dilakukan dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - b. Pasal 20 mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha periklanan terhadap iklan yang diproduksinya serta segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.
 - c. Pasal 21 ayat (1) membebankan pertanggungjawaban kepada importir barang sebagaimana layaknya pembuat barang yang diimpor. Jika importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri. Sedangkan Pasal 21 ayat (2) mengharuskan importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.
2. Pasal 24 mengatur mengenai peralihan tanggung jawab dari satu pelaku usahakepada pelaku usaha lainnya. Tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen dibebankan sepenuhnya kepada pelaku usaha lainnya yang telah melakukan perubahan (dalam hal pelaku usaha lain membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa).
3. Pasal 25 dan Pasal 26 terkait dengan layanan purna jual. Pada kedua pasal ini ditentukan bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas jaminan dan/atau garansi yang diberikan, serta penyediaan suku cadang atau perbaikan.
4. Pasal 27, pasal ini adalah pasal penolong bagi pelaku usaha. Pelaku usaha dilepaskan dari tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi pada konsumen Pasal 27 ini menyatakan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, jika barang tersebut terbukti seharusnya tidak diderita; cacat barang timbul dikemudian hari; cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang; kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen; dan lewatnya jangka waktu penuntutan empat tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

G. Selayang Pandang Undang – Undang Telekomunikasi Di Indonesia

Pemerintah Indonesia pada tahun 1999 menerbitkan Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, undang-undang ini menggantikan Undang-Undang No. 3 Tahun 1989 yang dipandang sudah tidak sesuai dengan perkembangan zaman. Di dalam undang-undang tersebut, diatur hal-hal yang menjadi hak dan kewajiban dari pelaku penyelenggara telekomunikasi. Pengaturan tentang hak dan kewajiban pelaku penyelenggara telekomunikasi merupakan salah satu upaya dalam rangka memberikan jaminan atau payung hukum terhadap perilaku usaha para penyelenggara telekomunikasi di Indonesia, termasuk juga di dalamnya pengaturan mengenai masyarakat pengguna jasa.

Pembahasan Inti

Penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan kontribusi dalam pelayanan universal. Kontribusi dan pelayanan universal yang dimaksud dalam Pasal 16 ayat 1 Undang-Undang Telekomunikasi adalah berbentuk penyediaan sarana dan prasarana telekomunikasi dan atau kompensasi lain. Kewajiban pelayanan universal (*universal service obligation*) merupakan kewajiban penyediaan jaringan telekomunikasi oleh penyelenggara jaringan telekomunikasi agar kebutuhan masyarakat terutama di daerah terpencil dan atau belum berkembang untuk mendapatkan akses telepon dapat dipenuhi. Dalam penetapan kewajiban pelayanan universal, pemerintah memperhatikan prinsip ketersediaan pelayanan jasa telekomunikasi yang menjangkau daerah berpenduduk dengan mutu yang baik dan tarif yang layak. Kewajiban pelayanan universal terutama untuk wilayah yang secara geografis terpencil dan yang secara ekonomi belum berkembang serta membutuhkan biaya pembangunan tinggi termasuk di daerah perintisan, pedalaman, pinggiran, terpencil dan atau daerah yang secara ekonomi kurang menguntungkan. Kewajiban membangun fasilitas telekomunikasi untuk pelayanan universal dibebankan kepada penyelenggara jaringan telekomunikasi tetap yang telah mendapatkan izin dari pemerintah berupa jasa Sambungan Langsung Jarak Jauh (SLJJ) dan atau jasa sambungan lokal. Penyelenggara jaringan telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip: (i) perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi pengguna; (ii) peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi; dan (iii) pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana.

Hak Pengguna Jasa Telekomunikasi Dalam Undang – Undang Telekomunikasi

1. **Hak untuk menggunakan jaringan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi** Setiap pengguna telekomunikasi mempunyai hak yang sama untuk menggunakan jaringan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi dengan memperhatikan perundang – undangan yang berlaku
2. **Hak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi** Atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. Penyelesaian ganti rugi dilaksanakan dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Cara-cara tersebut dimaksudkan sebagai upaya bagi para pihak untuk mendapatkan penyelesaian dengan cara cepat. Apabila penyelesaian ganti rugi melalui cara tersebut di atas tidak berhasil, maka Sebagaimana telah dikemukakan pada huruf b bahwa atas kelalaian atau kesalahan penyelenggara telekomunikasi, pengguna berhak mendapatkan ganti rugi. Hal tersebut dipertegas dalam penjelasan Pasal 15 ayat 1 bahwa: Ganti rugi oleh penyelenggara telekomunikasi diberikan kepada pengguna atau masyarakat luas yang dirugikan karena kelalaian atau kesalahan penyelenggara telekomunikasi.
3. **Hak untuk mendapatkan ganti rugi** Sebagaimana telah dikemukakan pada huruf b bahwa atas kelalaian atau kesalahan penyelenggara telekomunikasi, pengguna berhak mendapatkan ganti rugi. Hal tersebut dipertegas dalam penjelasan Pasal 15 ayat 1 bahwa: Ganti rugi oleh penyelenggara telekomunikasi diberikan kepada pengguna atau masyarakat luas yang dirugikan karena kelalaian atau kesalahan penyelenggara telekomunikasi.

3. KESIMPULAN

Sanksi yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha berdasarkan Undang- Undang Perlindungan Konsumen terhadap pelanggaran (i) hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur; (ii) pelanggaran terhadap kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; serta (iii) pelanggaran terhadap kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan layanan yang diberikannya adalah memberikan ganti rugi berdasarkan ketentuan Pasal 19 ayat 1 jo. Pasal 19 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam hal pelaku usaha tidak melakukan pembayaran ganti rugi sebagaimana yang telah ditetapkan, maka pelaku usaha dapat dikenakan sanksi administratif berdasarkan ketentuan Pasal 60 ayat 1 jo. Pasal 60 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan syarat adanya pengajuan gugatan kepada BPSK. Selanjutnya sanksi yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha atas pelanggaran yang dilakukannya berdasarkan Undang- Undang Telekomunikasi yaitu Pasal 15 ayat 2 adalah kewajiban untuk memberikan ganti rugi.

4. DAFTAR PUSTAKA

- Annual Report oleh PT Telkomsel pada tahun 2014, diakses pada http://www.telkomsel.com/media/upload/annualreport/AR_TSEL2014.
- Beming, Per. Frid, Lars. Hall, Goran. Malm, Peter. Noren, Thomas. Olsson, Magnuss. Rune, Goran”, 2007. LTE-SAE architecture and performance. Ericsson Review, 2007.
- Final Report for UMTS : Global Mobile Broadband: Market potential for 3G LTE (Long Term Evolution), Analysys Research Limited, 2008.
- M. Suryanegara, In_searching for 4G mobile service applications The case_of the Indonesian market In searching for 4G mobile service applications The case of the Indonesian market www.academia.edu/12642294/
- Sri Ariyanti, Puslitbang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, Kominfo- Kementrian Kominfo, “Study of Long Term Evolution Network Planning in Jabodetabek, Case Study of PT. Telkomsel”.