

PRINSIP KEADILAN PEMBERIAN GANTI RUGI DALAM SENGKETA TELEKOMUNIKASI DI INDONESIA

THE PRINCIPLE OF FAIRNEST IN AWARDING COMPENSATION IN TELECOMMUNICATION DISPUTES IN INDONESIA

Putri Handayani Nasution
Ida Nadirah
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Putrihandayaninst83@gmail.com
idanadirah@umsu.ac.id

Abstrak

Era globalisasi membawa perkembangan pesat dalam teknologi telekomunikasi, menciptakan ketergantungan masyarakat terhadap layanan telekomunikasi. Namun, hubungan antara konsumen dan pelaku usaha telekomunikasi sering menghadapi ketidakseimbangan, khususnya dalam pemberian ganti rugi saat terjadi kelalaian. Penelitian ini menganalisis prinsip keadilan dalam pemberian ganti rugi pada sengketa telekomunikasi di Indonesia dengan menggunakan pendekatan hukum normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian ganti rugi kepada konsumen sering kali tidak mencerminkan prinsip keadilan karena adanya klausula eksonerasi, norma hukum yang tumpang tindih, dan lemahnya posisi konsumen. Analisis hukum menunjukkan perlunya harmonisasi regulasi dan penguatan peran lembaga penyelesaian sengketa untuk menjamin keadilan dalam pemberian ganti rugi.

Kata Kunci: Prinsip Keadilan, Ganti Rugi, Sengketa Telekomunikasi, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

The era of globalization has driven rapid advancements in telecommunications technology, creating societal dependency on telecommunication services. However, the relationship between consumers and telecommunication service providers often faces imbalances, particularly regarding compensation for negligence. This research analysis the principle of justice in compensation for telecommunication disputes in Indonesia using a normative legal approach. The findings reveal that compensation granted to consumers often does not reflect the principle of justice due to exoneration clauses, overlapping legal norms, and the weak position of consumers. Legal analysis highlights the need for regulatory harmonization and strengthening the role of dispute resolution institutions to ensure justice in compensation.

Keywords: Principle of Justice, Compensation, Telecommunication Disputes, Consumer Protection.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era Globalisasi yang pada saat ini terjadi menghasilkan perkembangan teknologi telekomunikasi yang sangat pesat. Perkembangan teknologi telekomunikasi dari waktu ke waktu ini mengharuskan manusia beradaptasi dan menyesuaikan diri mengikuti perkembangan tersebut. Perkembangan dalam teknologi jaringan informasi telekomunikasi misalnya membuat berbagai kalangan mulai dari anak-anak sampai dewasa menggunakan fasilitas telekomunikasi dalam aktifitas sehari-hari dan sudah menjadi keharusan serta ketergantungan hingga melekat di hati para pengguna tersebut.

Pengguna fasilitas jaringan telekomunikasi tersebut adalah Konsumen¹ dan penyelenggara fasilitas jaringan telekomunikasi tersebut yaitu Pelaku Usaha (produsen), yang mempunyai dua kepentingan yang tidak dipisahkan karena saling membutuhkan satu dengan yang lainnya. Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris/Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada.

Konsumen membutuhkan produk barang atau jasa hasil kegiatan pelaku usaha, dan pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk menggunakan atau membeli hasil usahanya. Keseimbangan dalam segala segi menyangkut kepentingan dari kedua belah pihak merupakan hal yang ideal dan harus diperhitungkan. Ketidak seimbangan atau gangguan pada kepentingan konsumen lambat atau cepat akan berpengaruh pula terhadap kepentingan-kepentingan lainnya.

Lahirnya Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada era pemerintahan kabinet reformasi pembangunan telah memberikan wacana baru hubungan konsumen dengan pelaku usaha. Sebelum lahirnya UUPK tersebut maka berbagai kritik dan keluhan terhadap penegakan hukum dan perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia telah menjadi referensi utama perumusan norma-norma perlindungan konsumen, misalnya faktor utama yang menyebabkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidak seimbang dimana konsumen selalu berada pada posisi yang lemah, karena rendahnya pendidikan dan kesadaran mengenai hak-hak konsumen.

¹ AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, (Jakarta: Daya Widya, 1999), hlm. 3.

PRINSIP KEADILAN PEMBERIAN GANTI RUGI DALAM SENGKETA TELEKOMUNIKASI DI INDONESIA

UUPK membuat upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen terutama pelaksanaan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif, komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat, dan selanjutnya menyediakan sarana dan prasarana perlindungan konsumen serta fasilitas penyelesaian sengketa konsumen baik melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum atau diluar pengadilan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Pemberdayaan terhadap konsumen yang diamanatkan oleh UUPK telah dilaksanakan, akan tetapi masih terdapat banyak kelemahan dalam UUPK² misalnya dalam menentukan kewajiban ganti rugi bagi konsumen yang memanfaatkan produk barang/jasa dari pelaku usaha. Pada perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha penyelenggara jaringan telekomunikasi tidak secara tegas mengatur bagaimana menentukan kerugian serta pelaksanaan ganti rugi bagi konsumen, sehingga pada saat timbul sengketa maka konsumen diposisikan pada pihak yang

lemah untuk memperjuangkan haknya. Sengketa konsumen dimaksud untuk menuntut ganti rugi atas produk barang atau jasa telekomunikasi baik kerusakan, jaminan dan/atau garansi yang diperjanjikan serta telah ditawarkan oleh pelaku usaha.

Selain berada pada posisi yang lemah dalam menuntut hak ganti rugi kepada pelaku usaha, konsumen juga terkendala dengan norma-norma substansial maupun hukum formal (hukum acara) yang berlaku dalam UUPK. Konsumen dihadapkan pada suatu norma yang sama diatur dengan dua atau lebih undang-undang berbeda satu sama lainnya yang akan sulit menentukan yang mana merupakan ketentuan umum (*lex generalis*) atau ketentuan khusus (*lex specialis*), keadaan demikian menjadi semakin rumit jika peraturan perundang-undangan di bawah UUPK melanjutkan norma-norma yang saling bertentangan tersebut. Terdapat dugaan bahwa perumusan norma-norma di UUPK tidak dalam kerangka sistem hukum nasional.³

Berkaitan dengan pemanfaatan penyelenggaraan telekomunikasi saat ini, salah satu teknologi telekomunikasi yang

² Ahmad Miru & Setiawan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 231.

³ Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 21

PRINSIP KEADILAN PEMBERIAN GANTI RUGI DALAM SENGKETA TELEKOMUNIKASI DI INDONESIA

sangat pesat berkembang adalah telekomunikasi bergerak seluler. Di Indonesia salah satu penyebabnya adalah dukungan regulasi pemerintah yang memberikan keleluasaan dan kebebasan bagi para penyelenggara (operator) untuk mengembangkan bisnis industri tersebut. Para operator berlomba-lomba untuk memenangkan potensial pasar yang sangat luas di wilayah Indonesia. Perkembangan usaha Telekomunikasi ini yang semakin maju membuat komunikasi semakin menjadi mudah dengan kemampuan layanan, serta teknologi yang bervariasi sehingga mampu menjelajahi seluruh kawasan Indonesia.

Permasalahan ganti rugi bagi konsumen menjadi menarik apabila dihadapkan dengan perjanjian yang tidak seimbang seperti adanya klausula yang membatasi atau meniadakan tanggung jawab atas resiko-resiko tertentu yang mungkin timbul nantinya. Pembatasan tanggung jawab ini disebut juga dengan klausula eksonerasi atau *exemption clause*.⁴ Klausula eksonerasi dalam perjanjian baku dinilai bertentangan dengan asas itikad baik, karena penyusun perjanjian dapat

memasukkan ketentuan-ketentuan yang menguntungkan pihaknya sendiri. Apabila terjadi kerugian akibat perbuatan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum, tanggung jawab akan dialihkan kepada pihak yang lemah, sehingga menunjukkan kedudukan para pihak tidak seimbang, atau melahirkan perjanjian yang tidak menguntungkan bagi salah satu pihak.⁵

Konsumen dan pelaku usaha Telkomsel adalah dua kepentingan yang berkaitan erat karena saling membutuhkan satu dengan yang lainnya. Konsumen membutuhkan produk barang atau jasa telekomunikasi hasil kegiatan usaha Telkomsel, sedangkan pelaku usaha Telkomsel membutuhkan konsumen pelanggannya untuk menyerap atau membeli hasil usahanya. Keseimbangan dalam segala segi menyangkut kepentingan dan tanggung jawab dari kedua belah pihak merupakan hal sangat ideal dan harus diperhitungkan, terutama tanggung jawab Telkomsel dalam menjamin terlaksananya hak-hak konsumen.

Pelaksanaan hak-hak konsumen salah satunya adalah jaminan untuk

⁴ Johannes Gunawan, *Penggunaan Perjanjian Standar dan Implementasinya pada Asas Kebebasan Berkontrak*, Majalah Pro Justitia,

(Bandung: Universitas Katholik Parahyangan, 1987), hlm. 71

⁵ Gunawan Widjaja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 53

PRINSIP KEADILAN PEMBERIAN GANTI RUGI DALAM SENGKETA TELEKOMUNIKASI DI INDONESIA

memenuhi tuntutan ganti rugi konsumen. Perihal perhitungan atau pemberian ganti rugi berkaitan erat dengan prinsip tanggung jawab dari perspektif hukum perlindungan konsumen, seperti prinsip tanggung jawab produk (*product liability*; *professional liability*). Pasal 11 UUPK mengisyaratkan adanya tanggung jawab produk. Pelanggaran terhadap pasal-pasal ini dikategorikan sebagai tindak pidana bidang perlindungan konsumen

Prinsip tanggung jawab produk mengacu pada tanggung jawab produsen terhadap produk yang dibawa ke dalam peredaran, yang kemudian menimbulkan atau menyebabkan kerugian. Tanggung jawab ini dapat didasarkan pada kontraktual (perjanjian) atau berdasarkan undang-undang. Namun dalam tanggung jawab produk penekanannya berdasarkan undang-undang sebagai dasar gugatan atas pelanggaran jaminan, kelalaian dan tanggung jawab mutlak terhadap produk yang dihasilkan.⁶ Tiga substansi hukum tanggung jawab produk yang menjadi dasar tuntutan ganti kerugian konsumen, yaitu: (1) tuntutan karena kelalaian (*negligence*), (2) tuntutan karena wanprestasi/ingkarjanji (*breach of warranty*), dan (3) tuntutan berdasarkan teori tanggungjawab mutlak

(*strict product liability*). Selanjutnya dari hasil penelitian ditemukan bahwa substansi hukum perlindungan konsumen mengalami perkembangan dan perubahan dari hukum yang berkarakteristik represif, dalam bentuk prinsip tanggungjawab berdasarkan kesalahan (*fault based liability*) ke prinsip tanggungjawab yang berpihak (*responsive*) terhadap kepentingan konsumen dalam bentuk prinsip tanggungjawab mutlak (*strict product liability*)”

Permasalahan ganti kerugian untuk konsumen yang diakibatkan kelalaian pelaku usaha telekomunikasi dalam menyelenggarakan jasa telekomunikasi tersebut dapat terjadi setiap saat. Konsumen mengajukan tuntutan supaya produk yang telah dibeli dikembalikan pada keadaan semula tanpa ganti rugi berupa sejumlah uang. Gugatan atau tuntutan konsumen yang demikian akan diperiksa dan diadili oleh pengadilan atau diluar pengadilan (BPSK) dengan mempertimbangkan jaminan/ garansi atau nilai kerugian. Tuntutan pengembalian produk pada keadaan semula akan sulit dilaksanakan jika tidak ada tuntutan alternatif berupa kerugian sejumlah uang, sehingga akhirnya menyebabkan putusan dianggap tidak adil atau sia-sia oleh konsumen yang tidak

⁶ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: PPS FH UI, 2004), hlm. 45.

menimbulkan efek jera bagi pelaku usaha telekomunikasi.

Hakim atau arbiter berwenang menentukan pertanggungjawaban ganti rugi pelaku usaha kepada konsumen, baik bentuk maupun nilai kerugian berdasarkan perbuatan kelalaian wanprestasi atau perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha pada saat memasarkan produk barang atau jasa. UUPK telah mengatur tentang ganti rugi atas kelalaian kewajiban pelaku usaha seperti produk jasa telekomunikasi tersebut, sehingga bagaimana penerapan ketentuan ganti kerugian produk jasa telekomunikasi yang memenuhi prinsip keadilan bagi konsumen dan pelaku usaha telekomunikasi menarik untuk diteliti lebih jauh dalam penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan menjadi dasar dalam penyusunan penelitian ini:

1. Bagaimana tataran hukum positif yang berkaitan dengan ganti kerugian dalam sengketa telekomunikasi di Indonesia?
2. Bagaimana prinsip keadilan pada ganti kerugian dalam sengketa telekomunikasi di Indonesia?

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian hukum yang digunakan dalam tulisan adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum kepastakaan masih kurang mendapat perhatian yang wajar di Indonesia dan bahkan masih banyak orang yang menganggap penelitian hukum kepastakaan bukan merupakan suatu penelitian (ilmiah)⁷. Sebagai salah satu akibatnya, kadang-kadang dianggap tidak perlu mengetahui bagaimana cara melakukan penelitian kepastakaan tersebut. Penelitian hukum normatif mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat di dalam peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan. Penelitian hukum normatif dengan metode atau cara meneliti bahan pustaka dan merupakan penelitian yang ditujukan untuk mendapatkan hukum objektif (norma hukum), yaitu dengan mengadakan penelitian terhadap masalah hukum.⁸ Penelitian sebenarnya merupakan terjemahan dari istilah “*research*” yang dinegeri Belanda baru digunakan secara umum sekitar tahun 1930-an. Semula pengertian *research* hanya digunakan untuk

⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995), hlm. 23.

⁸ C.F.G. Sunaryati Hartono, *Penelitian Hukum di Indonesia Pada Abad ke-20*, (Bandung: PT. Alumi, 1994), hlm. 96.

PRINSIP KEADILAN PEMBERIAN GANTI RUGI DALAM SENGKETA TELEKOMUNIKASI DI INDONESIA

penelitian di bidang teknik dan ilmu alam. Kemudian istilah *research* juga mulai digunakan dalam ilmu ekonomi, ilmu-ilmu sosial, dan terakhir dalam ilmu hukum serta ilmu politik.

Penelitian hukum yang digunakan dalam penelitian tesis ini bersifat deskriptif analitis, artinya bahwa penelitian ini mendiskripsikan, menggambarkan, menelaah dan menjelaskan secara analitis ganti rugi terhadap kelalaian kewajiban pelaku usaha telekomunikasi, sehingga dengan penelitian ini maka akan di ketahui bagaimana ganti rugi sesuai UUPK dan penerapannya di pengadilan negeri dalam proses penyelesaian sengketa konsumen.

Dalam penelitian hukum normatif data yang dipergunakan adalah data sekunder yang diperoleh dari penelitian kepustakaan (*library Research*) yang bertujuan untuk mendapatkan konsep-konsep, teori-teori dan informasi-informasi serta pemikiran konseptual, baik berupa peraturan perundang-undangan dan karya ilmiah lainnya.⁹ Data sekunder yang digunakan dalam penulisan ini terdiri dari:

- a. Bahan hukum primer yaitu dokumen peraturan yang mengikat dan ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Dalam penelitian ini diantaranya

undang-undang dasar 1945, kitab undang-undang hukum perdata, undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi serta peraturan-peraturan hukum lain yang mendukung penelitian ini.

- b. Bahan hukum sekunder yaitu semua dokumen yang merupakan bacaan yang relevan seperti buku-buku, seminar-seminar, jurnal hukum, majalah, koran, karya tulis ilmiah dan beberapa sumber dari internet yang berkaitan dengan materi yang diteliti.
- c. Bahan hukum tersier yaitu semua dokumen yang berisi tentang konsep-konsep dan keterangan-keterangan yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus berbagai bahasa, kamus hukum dan sebagainya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara, sebagai berikut:

- a. Penelitian Lapangan (*Field Research*) Penelitian dengan cara mendatangi langsung ke lapangan untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Data

⁹ Johnny Ibrahim, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Surabaya: Bayumedia, 2006), hlm. 192.

yang bersumber dari lapangan didapatkan dari Perusahaan telekomunikasi dan Pengadilan Negeri wilayah Sumatera Utara.

b. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara membaca buku-buku dipergustakaan dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan masalah-masalah yang akan diteliti.

Penelitian menggunakan analisis data kualitatif untuk mengambil kesimpulan yang dilakukan secara deduktif, yaitu kesimpulan yang disusun dengan cara menentukan penjelasan secara cermat dan menyeluruh serta sistematis mengenai prinsip keadilan dalam ganti rugi kepada konsumen telekomunikasi, disebabkan pelaku usaha lalai melaksanakan kewajiban untuk menjamin hak konsumen memanfaatkan produk yang dibelinya.

D. Pembahasan

Teori keadilan menjadi landasan utama yang harus diwujudkan melalui hukum yang ada. Aristoteles¹⁰ menegaskan

bahwa keadilan adalah inti dari hukum. Baginya, keadilan dipahami dalam pengertian kesamaan, namun bukan kesamarataan. Membedakan hak persamaanya sesuai dengan hak proposional. Kesamaan proposional memberi tiap orang apa yang menjadi haknya sesuai dengan kemampuan dan prestasi yang telah dilakukannya. Aristoteles juga membedakan dua macam keadilan, keadilan “*distributief*” dan keadilan “*commutatief*”.¹¹ Keadilan distributif ialah keadilan yang memberikan kepada tiap orang porsi menurut prestasinya. Keadilan commutatif memberikan sama banyaknya kepada setiap orang tanpa membedakan prestasinya.¹²

Sumbangan kedua yang besar dari Aristoteles kepada renungan hukum adalah perumusannya tentang masalah keadilan. perbedaannya antara keadilan yang ‘distributif’ (memberi bagian) dan ‘korektif’ (mengadakan perbaikan) atau ‘remedial’ (memberikan pengobatan) masih tetap merupakan dasar segala diskusi mengenai persoalan ini. (a) keadilan yang distributif, mengatur pembagian barang-barang dan penghargaan kepada tiap orang

¹⁰ W.I.M. Poli, *Tonggak-Tonggak Sejarah Pemikiran Ekonomi*, (Surabaya: Brilian Internasional, 2013), hlm. 3.

¹¹ L. J. Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), hlm. 11-12.

¹² Purnadi Pubacaraka dan M. Chaidir Ali, *Disiplin Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1990), hlm. 12.

PRINSIP KEADILAN PEMBERIAN GANTI RUGI DALAM SENGKETA TELEKOMUNIKASI DI INDONESIA

sesuai dengan kedudukannya dalam masyarakat, serta menghendaki perlakuan yang sama bagi mereka yang berkedudukan sama menurut hukum. (b) bentuk keadilan korektif adalah terutama merupakan suatu ukuran dari prinsip-prinsip teknis yang menguasai administrasi dari pada hukum (pelaksanaan undang-undang). Dalam mengatur hubungan hukum perlu ditemukan ukuran umum untuk menanggulangi akibat-akibat perbuatan, tanpa memandang siapa orangnya dan maksudnya harus dapat dinilai menurut suatu ukuran obyektif.

John Rawls dengan teori keadilan sosialnya menegaskan bahwa program penegakan keadilan yang berdimensi kerakyatan haruslah memperhatikan dua prinsip keadilan, yaitu, pertama, memberi hak dan kesempatan yang sama atas kebebasan dasar yang paling luas seluas kebebasan yang sama bagi setiap orang. Kedua, mampu mengatur kembali kesenjangan sosial ekonomi yang terjadi sehingga dapat memberi keuntungan yang bersifat timbal balik (*reciprocal benefits*) bagi setiap orang, baik mereka yang berasal dari kelompok beruntung maupun tidak beruntung. John Rawls terhadap konsep “posisi asasi” terdapat prinsip-prinsip

keadilan yang utama, diantaranya prinsip persamaan, yakni setiap orang sama atas kebebasan yang bersifat universal, hakiki dan kompitabel dan ketidaksamaan atas kebutuhan sosial, ekonomi pada diri masing-masing individu.¹³

Secara spesifik, John Rawls mengembangkan gagasan mengenai prinsip-prinsip keadilan dengan menggunakan sepenuhnya konsep ciptaanya yang dikenal dengan “posisi asasi” (*original position*) dan “selubung ketidaktahuan” (*veil of ignorance*). Pandangan Rawls memposisikan adanya situasi yang sama dan sederajat antara tiap-tiap individu di dalam masyarakat. Tidak ada pembedaan status, kedudukan atau memiliki posisi lebih tinggi antara satu dengan yang lainnya, sehingga satu pihak dengan lainnya dapat melakukan kesepakatan yang seimbang, itulah pandangan Rawls sebagai suatu “posisi asasi” yang bertumpu pada pengertian *ekulibrium reflektif* dengan didasari oleh ciri rasionalitas (*rationality*), kebebasan (*freedom*), dan persamaan (*equality*) guna mengatur struktur dasar masyarakat (*basic structure of society*). Sementara konsep “selubung ketidaktahuan” diterjemahkan oleh John Rawls bahwa setiap orang

¹³ John Rawls, *A Theory of Justice*, (London: Oxford University press, 1973), yang

sudah diterjemahkan dalam bahasa Indonesia oleh: Uzair Fauzan dan Heru Prasetyo, *Teori Keadilan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 24.

dihadapkan pada tertutupnya seluruh fakta dan keadaan tentang dirinya sendiri, termasuk terhadap posisi sosial dan doktrin tertentu, sehingga membutuhkan adanya konsep atau pengetahuan tentang keadilan yang tengah berkembang. Dengan konsep itu Rawls menggiring masyarakat untuk memperoleh prinsip persamaan yang adil dengan teorinya disebut sebagai “*Justice as fairness*”, dan Rawls mengatakan ‘bila terjadi ketidak seimbangan dalam kebebasan maka yang lemah harus jamin agar mendapat perlakuan yang lebih baik’.

Hans Kelsen dalam bukunya *general theory of law and state*, berpandangan bahwa hukum sebagai tatanan sosial yang dapat dinyatakan adil apabila dapat mengatur perbuatan manusia dengan cara yang memuaskan sehingga dapat menemukan kebahagiaan didalamnya.¹⁴ Hans Kelsen mengemukakan keadilan sebagai pertimbangan nilai yang bersifat subjektif. Sebagai aliran positivisme mengakui juga bahwa keadilan mutlak berasal dari alam, yakni lahir dari hakikat suatu benda atau hakikat manusia, dari penalaran manusia atau kehendak Tuhan. Pengertian ‘Keadilan’ bermaknakan legalitas. Suatu peraturan umum adalah

‘adil’ jika benar-benar diterapkan, sementara itu suatu peraturan umum adalah ‘tidak adil’ jika diterapkan pada suatu kasus dan tidak diterapkan pada kasus lain yang serupa.

Dua hal lagi konsep keadilan yang dikemukakan oleh Hans Kelsen : Pertama, tentang keadilan dan perdamaian. Keadilan yang bersumber dari cita-cita irasional. Keadilan dirasionalkan melalui pengetahuan yang dapat berwujud suatu kepentingan-kepentingan yang pada akhirnya menimbulkan suatu konflik kepentingan. Penyelesaian atas konflik kepentingan tersebut dapat dicapai melalui suatu tatanan yang memuaskan salah satu kepentingan dengan mengorbankan kepentingan yang lain atau dengan berusaha mencapai suatu kompromi menuju suatu perdamaian bagi semua kepentingan.¹⁵

Kedua, konsep keadilan dan legalitas. Untuk menegakkan diatas dasar suatu yang kokoh dari suatu tatanan sosial tertentu, menurut Hans Kelsen pengertian “Keadilan” bermaknakan legalitas. Suatu peraturan umum adalah “adil” jika ia benar-benar diterapkan, sementara itu suatu peraturan umum adalah “tidak adil” jika

¹⁴ Hans Kelsen, *General Theory of Law and State*, (diterjemahkan oleh: Rasisul Muttaqien, Bandung: Nusa Media, 2011), hlm. 7.

¹⁵ *Ibid*, hlm. 16.

diterapkan pada suatu kasus dan tidak diterapkan pada kasus lain yang serupa.¹⁶ Konsep keadilan dan legalitas dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, inilah yang diterapkan dalam hukum nasional bangsa Indonesia, yang memaknai bahwa peraturan hukum nasional dapat dijadikan sebagai payung hukum bagi peraturan hukum nasional lainnya sesuai tingkat dan derajatnya dan peraturan hukum itu memiliki daya ikat terhadap materi-materi yang dimuat (materi muatan) dalam peraturan hukum tersebut.

Selanjutnya Teori sistem hukum diperlukan untuk melihat hukum secara menyeluruh, holistik dalam tata hukum dan tidak bersifat sporadis atau fragmentaris. Hukum merupakan sistem berarti bahwa hukum itu merupakan tatanan, merupakan suatu kesatuan yang utuh yang terdiri dari bagian-bagian atau unsur-unsur yang saling berkaitan erat satu sama lain.¹⁷ Dengan perkataan lain, sistem hukum adalah satu kesatuan yang terdiri dari unsur-unsur yang mempunyai interaksi satu sama lain dan bekerja sama untuk mencapai tujuan

kesatuan tersebut yang diterapkan terhadap kompleks unsur-unsur yuridis seperti peraturan hukum, asas hukum dan pengertian hukum.¹⁸

Dalam sistem hukum perlindungan konsumen, antara konsumen dan pelaku usaha mempunyai kepentingan yang berkaitan saling membutuhkan sehingga akan menimbulkan hubungan hukum yang kemudian disertai akibat hukum. Hubungan hukum tersebut akan menimbulkan tanggung jawab untuk memenuhi hak dan kewajiban masing-masing secara adil. Untuk itu, terkait pembahasan ganti rugi yang disebabkan kelalaian pelaku usaha maka diperlukan teori tanggung jawab. Hans Kelsen mengemukakan teori tanggung jawab sebagai teori tradisional, dan teori tanggung jawab yang dinyatakan sebagai teori tradisional tersebut dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu:¹⁹

a. Tanggung jawab yang didasarkan kesalahan

Tanggung jawab didasarkan kesalahan adalah tanggung jawab yang dibebankan kepada subjek hukum atau pelaku yang melakukan perbuatan melawan hukum atau perbuatan pidana

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 1999), hlm. 115.

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ Hans Kelsen, *Op. Cit.*, hlm. 95.

PRINSIP KEADILAN PEMBERIAN GANTI RUGI DALAM SENGKETA TELEKOMUNIKASI DI INDONESIA

karena adanya kekeliruan atau kealpaan (kelalaian).

b. Tanggung jawab mutlak.

Tanggung jawab mutlak adalah perbuatan yang menimbulkan akibat yang dianggap merugikan oleh pembuat undang-undang dan ada suatu hubungan eksternal antara perbuatannya dengan akibatnya.

Teori tanggung jawab dipandang tepat untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini dengan pertimbangan bahwa tanggung jawab harus diberikan pelaku usaha dalam menawarkan produk barang/jasa kepada konsumen. Apabila terjadi suatu pelanggaran hak-hak konsumen maka diperlukan suatu tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti kerugian kepada konsumen, selain itu konsumen juga mempunyai tanggung jawab melaksanakan kewajibannya dalam menggunakan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa dari pelaku usaha. Beberapa konsep yang perlu dikemukakan antara lain

yakni ganti rugi, kerugian, tanggung jawab, kelalaian, pelaku usaha, konsumen, telekomunikasi dan penyelenggaraan jasa telekomunikasi. Konsep tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Prinsip keadilan adalah perwujudan keadilan pada pemberi ganti rugi dalam penyelesaian sengketa telekomunikasi sehingga terwujud sistem perlindungan antara konsumen dan pelaku usaha telekomunikasi. Prinsip atau asas adalah²⁰ sesuatu yang dapat kita jadikan sebagai alas, sebagai dasar, sebagai tumpuan, sebagai tempat untuk menyadarkan, untuk mengembalikan sesuatu hal yang hendak kita jelaskan.²¹

prinsip merupakan kata yang memiliki makna yang sama dengan asas yang berarti sebagai. Pertama, dasar, alas, pedoman. Kedua, suatu kebenaran yang menjadi pokok dasar

²⁰ WJS. Poerwadarminta, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta, Penerbit Balai Pustaka, 1983), hlm. 60.

²¹ Mahadi, *Filsafat Hukum, Suatu Pengantar*, (Bandung, Alumni, 1991), hlm. 19.

PRINSIP KEADILAN PEMBERIAN GANTI RUGI DALAM SENGKETA TELEKOMUNIKASI DI INDONESIA

- atau tumpuan berfikir (berpendapat).
- Ketiga, cita-cita yang menjadi dasar (perkumpulan, negara, dan sebagainya).
- b. Ganti rugi adalah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum, kerugian ini dapat berupa :
1. Kerugian harta kekayaan yang disebut kerugian materiil, yaitu kerugian yang berupa uang terdiri dari kerugian yang diderita penderita dan keuntungan yang diharapkannya.
 2. Kerugian yang bersifat iudicial atau disebut dengan imateriil, yaitu kerugian yang tidak berupa uang dan tidak dapat diukur dengan uang, yakni rasa takut, rasa terkejut, sakit dan kehilangan kesenangan hidup.
- d. Tanggung jawab adalah pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- e. Kelalaian adalah tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.
- f. Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama

melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai kegiatan ekonomi.

- g. 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 di perdagangkan. Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman, dan atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya.
- h. Penyelenggaraan jasa telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jasa telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi.

E. Kesimpulan

Pemberian ganti rugi dalam sengketa telekomunikasi memerlukan penerapan

prinsip keadilan yang memastikan keseimbangan antara hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Meskipun UUPK telah mengatur mekanisme ganti rugi, praktik di lapangan masih menghadapi tantangan berupa klausula eksonerasi, konflik norma hukum, dan lemahnya posisi konsumen. Kelemahan dalam Perlindungan Hukum bagi Konsumen. Meskipun UUPK telah memberikan dasar hukum untuk melindungi konsumen, penerapannya belum optimal. Masih terdapat kekosongan dan konflik norma, khususnya terkait mekanisme penyelesaian sengketa dan ganti rugi, sehingga konsumen belum mendapatkan perlindungan hukum yang memadai.

F. Saran

Pemerintah perlu melakukan harmonisasi. Regulasi perlu dilakukan harmonisasi antara UUPK, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Hal ini bertujuan untuk menghilangkan konflik norma hukum yang dapat menyulitkan konsumen dalam menuntut ganti rugi. Peningkatan Edukasi Konsumen, lembaga perlindungan konsumen, seperti BPSK dan instansi terkait, perlu lebih aktif dalam

memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen. Pengetahuan yang memadai akan membantu konsumen memahami prosedur klaim ganti rugi dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia.

F. DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Apeldoorn, L. J. Van, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Pradnya Paramita, 1996.

C.F.G. Sunaryati Hartono, *Penelitian Hukum di Indonesia Pada Abad ke-20*, Bandung: PT. Alumi, 1994.

Ibrahim, Johnny, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Surabaya: Bayumedia, 2006.

Kelsen, Hans, *General Theory of Law and State*, diterjemahkan oleh: Rasisul Muttaqien, Bandung: Nusa Media, 2011.

Mahadi, *Filsafat Hukum, Suatu Pengantar*, Bandung, Alumni, 1991.

Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 1999.

Miru, Ahmad & Setiawan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.

Nasution, AZ, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Jakarta : Daya Widya, 1999.

Pubacaraka, Purnadi dan M. Chaidir Ali, *Disiplin Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1990.

Rawls, John, *A Theory of Justice*, London: Oxford University press, 1973, diterjemahkan oleh: Uzair Fauzan dan Heru Prasetyo, *Teori Keadilan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.

Samsul, Inosentius, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: PPS FH UI, 2004.

Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995.

Sofie, Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000)

Widjaja, Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.

W.I.M. Poli, *Tonggak-Tonggak Sejarah Pemikiran Ekonomi*, Surabaya: Brilian Internasional, 2013.

WJS. Poerwadarminta, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta, Penerbit Balai Pustaka, 1983.

Majalah, Undang-Undang

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 9 Tahun 1999.

Johannes Gunawan, *Penggunaan Perjanjian Standar dan Implementasinya pada Asas Kebebasan Berkontrak*”, Majalah Pro Justitia, Bandung: Universitas Katholik Parahyangan.