

## Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa telekomunikasi telepon

Muhammad Yahya Rasyid, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20267913&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Jasa telekomunikasi sangat diperlukan dalam rangka mendukung pertumbuhan dunia usaha untuk memasuki era globalisasi dan perdagangan bebas (Trade Liberalization) dengan beraneka ragam barang dan jasa. Jumlah penduduk Indonesia kurang lebih 200.000.000 (dua ratus juta) jiwa dan termasuk sebagai Negara sedang berkembang, yang kebanyakan penduduknya belum mengetahui hak dan kewajibannya secara jelas, terutama yang berkaitan dengan hukum di bidang jasa telekomunikasi dan perlindungan konsumen. The UN Guidelines for Consumer Protection melalui Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa No.A/RES/39/248 tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen yang mengandung pemahaman umum dan luas mengenai perangkat perlindungan konsumen hanya dapat diterima sebagai pedoman. Pemerintah dengan berbagai negara sepakat untuk memfasilitasi dan mendukung pengembangan kelompok-kelompok konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia, sangat tergantung pada sikap lembaga Legislative, Eksekutif, Pengusaha, dan Konsumen serta Institusi-institusi penegakan hukum lainnya. Diundangkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999 oleh pemerintah transisi (Kabinet Reformasi Pembangunan) Presiden BJ Habibie tampaknya diiringi dengan harapan terwujudnya wacana baru hubungan konsumen dengan pelaku usaha (produsen, distributor, pengecer, pengusaha/perusahaan dan sebagainya) dalam menyongsong milenium baru yang sudah diambang pintu. Pasal 31 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK) mengamanatkan dibentuknya Badan Perlindungan Konsumen (BPKN). Keanggotaan BPKN (pasal 36 UUPK) terdiri dari unsur-unsur: pemerintah, pelaku usaha, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, akademisi, dan tenaga ahli. Perkembangan telekomunikasi yang sangat pesat terutama terjadi pada abad ke-20. Revolusi teknologi komunikasi mencapai puncaknya dengan mulai dipakainya teknologi satelit untuk kepentingan telekomunikasi. Kerjasama dalam berbagai bidang yang luas sebagaimana tersebut diatas, melibatkan beberapa alat sebagai sarana dan prasarana yang juga dalam penggunaannya terdapat beberapa pihak, antara lain konsumen, penyelenggara dan pemerintah serta produsen industri alat. Yang penting ditonjolkan adalah pemahaman dan penghayatan terhadap asas-asas dari peraturan yang terkait dalam rangka perlindungan konsumen jasa telekomunikasi telepon. Peraturan perundang-undangan yang ada saling terkait. Sinkronisasi pengertian dan penafsiran dalam rangka penerapannya sangat diperlukan. Penerapan kedua peraturan tersebut di atas sudah barang tentu mengkaitkan beberapa peraturan lainnya sehingga tidak terjadi tumpang tindih {overlapping}. Mengkaji lebih jauh tentang penerapan Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan undang-undang No.36 tahun 1999 tentang telekomunikasi diperlukan penelitian kepustakaan, penelitian lapangan maupun beberapa studi kasus yang ditemukan dalam praktek.