

# Perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan layanan jasa pesan singkat (short message service) premium di Indonesia = Consumer protection in the provision of premium short message services in Indonesia

Lisnawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20269728&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kesadaran masyarakat akan pentingnya informasi terus meningkat, dan mendorong fungsi jasa telekomunikasi khususnya telepon seluler berubah menjadi sarana untuk mendapatkan informasi. Salah satu bentuk fasilitas yang terdapat di sebuah telepon seluler adalah layanan pesan singkat tau yang lebih dikenal dengan short message service (sms). Seiring dengan kebutuhan manusia terhadap informasi kemudian muncul sebuah layanan yang disebut layanan jasa pesan singkat premium yang juga lebih dikenal dengan nama sms premium yang menghadirkan berbagai layanan informasi. Penyelenggaraan jasa pesan singkat premium adalah penyelenggaraan jasa sms dan/atau mms yang diselenggarakan melalui mekanisme berlangganan dan tau tidak berlangganan, dengan tarif yang lebih tinggi daripada tarif penyelenggaraan jasa sms dan atau mms. Permasalahan yang kemudian muncul pada layanan jasa pesan singkat premium ini adalah ketika konsumen layanan tersebut merasa dirugikan oleh pelaku usaha layanan jasa pesan singkat premium ini. Penelitian ini menggunakan metode normatif, deskriptif dan kualitatif untuk memperoleh gambaran permasalahan secara mendalam dan komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para pihak yang terkait dalam layanan ini antara lain adalah pemerintah, penyedia jaringan (operator), penyedia konten (content provider), konsumen dan BRTI. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat 9 (sembilan) hak konsumen yang dijadikan dasar bagi perlindungan konsumen, termasuk masyarakat yang menggunakan manfaat dari layanan jasa pesan singkat premium ini. Hak-hak inilah yang menjadi perhatian dalam penyelenggaraan layanan jasa pesan singkat premium karena banyak pelaku usaha yang mengindahkan hak-hak konsumen ini. Dari fakta-fakta hukum yang ada, banyak pihak penyedia jaringan dan khususnya penyedia konten tidak bertanggungjawab dan telah melanggar hak-hak yang dimiliki konsumen. Penyelesaian sengketa dalam layanan jasa pesan singkat premium yang diselesaikan melalui Badan Regulasi telekomunikasi Indonesia (BRTI) dan PT Telkomsel (penyedia jaringan/pelaku usaha) dilakukan dengan menggunakan cara damai.

.....

Public awareness of the importance of information continues to increase, and encourages the function of telecommunication services, especially mobile phones, to change into a means of obtaining information. One form of facility available on a mobile phone is a short message service or better known as short message service (SMS). Along with human needs for information, a service called premium short message service also better known as premium SMS emerged, which presents various information services. The provision of premium short message services is the provision of SMS and/or MMS services that are organized through a subscription mechanism and or not to subscribe, with higher rates than the rates for organizing SMS and/or MMS services. The problem that then arises in this premium short message service is when consumers of the service feel disadvantaged by the business actors of this premium short message service. This study uses normative, descriptive and qualitative methods to obtain a deep and comprehensive

picture of the problem. The results of the study show that the parties involved in this service include the government, network providers (operators), content providers (content providers), consumers and BRTI. In the Consumer Protection Law, there are 9 (nine) consumer rights that are used as the basis for consumer protection, including the community who use the benefits of this premium short message service. These rights are the ones that are of concern in the provision of premium short message services because many business actors ignore these consumer rights. From the existing legal facts, many network providers and especially content providers are irresponsible and have violated the rights of consumers. The settlement of disputes in premium short message services that are resolved through the Indonesian Telecommunications Regulatory Body (BRTI) and PT Telkomsel (network provider/business actor) is carried out using peaceful means.