

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman di era globalisasi saat ini ditandai dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, salah satunya yaitu di bidang telekomunikasi. Telekomunikasi itu sendiri berasal dari kata “*tele*” yang berarti jarak jauh dan “*komunikasi*” yang berarti hubungan ataupun penyampaian informasi. Telekomunikasi adalah teknik pengiriman atau penyampaian informasi jarak jauh dari suatu tempat ke tempat lain, dimana informasi itu dapat berupa tulisan, suara, gambar maupun objek lainnya.

Kebutuhan akan mengakses suatu informasi adalah hal yang sangat penting untuk kehidupan sosial masyarakat. Masyarakat dapat mengakses informasi dengan berbagai alat komunikasi. Alat komunikasi yang seringkali digunakan oleh masyarakat untuk mengakses berbagai macam informasi adalah telepon seluler. Telepon seluler dipergunakan oleh masyarakat agar mengetahui berbagai macam informasi elektronik, salah satunya layanan *Short Message Service* (SMS).

SMS merupakan sebuah teknologi yang menyediakan pelayanan pengiriman dan penerimaan pesan antar *mobile phone*. SMS pertama kali dikenalkan di Eropa sekitar tahun 1992, yang pertama kali terintegrasi dalam GSM (*Global System for Mobile, Communications*) yang kemudian berkembang dalam CDMA (*Code Division Multiple Access*) dan TDMA (*Time*

Division Multiple Access).¹ SMS adalah suatu fasilitas untuk mengirim dan menerima suatu pesan singkat berupa teks melalui perangkat nirkabel (telepon seluler) dengan biaya yang terjangkau atau murah.

Dalam SMS itu sendiri mengenal adanya suatu metode *store* dan *forward* yaitu sebuah metode pengiriman file yang digunakan oleh *Delay Tolerant Network* (DTN). Metode ini memastikan bahwa setiap file yang dikirim akan disimpan terlebih dahulu pada sebuah node perantara sebelum diteruskan kepada penerima. Berdasarkan metode tersebut didapati suatu keuntungan yaitu pada saat telepon seluler penerima tidak dapat dijangkau atau tidak aktif maupun berada diluar *service area*, penerima tetap dapat menerima SMS-nya apabila telepon seluler tersebut sudah aktif kembali.²

Melalui komunikasi peradaban manusia bisa maju, sebaliknya melalui komunikasi pula peradaban manusia bisa mengalami kemunduran.³ Menurut sejarah, untuk berkomunikasi yang lebih jauh antara satu dengan yang lainnya tidak mungkin bisa dicapai hanya dengan berbicara jarak normal, maka dari itu diperlukan penggunaan komunikasi yang lebih modern dan bisa mempermudah manusia untuk berkomunikasi satu sama lain.⁴

Perkembangan telekomunikasi telah berdampak besar bagi perekonomian nasional, baik dampak positif maupun dampak negatif. Dampak positif yang

¹ Sunardi Hari Murti, Hersatoto Listiyono, “*Aplikasi SMS Gateway*”, Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK, Fakultas Teknologi Informasi Universitas Stikubank Makassar, Volume XIV, Nomor 1 Januari 2009, hal. 30-34.

² Hanum Rahmaniari Helmi, *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Operator Seluler Atas Adanya SMS Spam*, Yuridika, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Jilid 26, hal.248

³ Nurudin, *Sistem Komunikasi Indonesia*, Edisi I, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 43.

⁴ Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*, Edisi I, (Jakarta: Kencana, 2006), hal.108.

dirasakan adalah masyarakat dapat menentukan *provider* telekomunikasi mana yang harus digunakan. Hal ini karena tersedia banyak operator-operator telepon seluler yang ada, dimana konsumen bisa memilih salah satu operator yang dirasa memberi fasilitas-fasilitas lebih baik serta memberikan perlindungan terhadap konsumen atas produk yang dipakai telekomunikasi seluler di Indonesia memiliki pasar yang sangat besar.

Telepon seluler yang awalnya hanya dapat digunakan sebagai alat komunikasi, kini sudah menyediakan berbagai layanan yang dapat digunakan untuk mengakses informasi. Berbagai macam fitur kini tersedia pada telepon genggam, mulai dari fitur yang membutuhkan pulsa elektrik hingga paket data internet. Layanan yang dari dulu hingga saat ini masih banyak digunakan salah satunya adalah layanan pesan singkat atau SMS (salah satu fitur yang tersedia pada telepon genggam yang berfungsi untuk mengirim serta menerima pesan).

Telekomunikasi itu sendiri memiliki peran yang sangat penting bagi masyarakat dalam berinteraksi maupun sebagai sarana pertukaran informasi, kemudahan layanan finansial, dan sebagainya. Interaksi dilakukan dengan menyampaikan suatu informasi, maka dengan begitu terciptalah komunikasi antar satu individu dengan individu lainnya. Dalam telekomunikasi seluler terdapat pihak yang menyediakan jasa yaitu pelaku usaha dan pihak yang menggunakan jasa yaitu masyarakat atau konsumen.

Melihat begitu pentingnya suatu telekomunikasi, maka dalam hal ini patut diikuti dengan sistem perlindungan hukum yang bertujuan untuk melindungi jutaan masyarakat yang menggunakan jasa telekomunikasi seluler.

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa telekomunikasi seluler tentu saja untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumennya, sehingga menimbulkan tanggung jawab bagi para pelaku usaha. Tanggung jawab dan hak pelaku usaha tentu saja berhubungan dengan hak dan kewajiban dari konsumen selaku pengguna jasa telekomunikasi seluler.

Wujud perlindungan hukum dan kepastian hukum bagi pelanggan jasa telekomunikasi seluler mengenai hak dan kewajiban konsumen, hak kewajiban pelaku usaha, pembinaan dan pengawasan pemerintah terhadap pelaku usaha, serta penyelesaian sengketa yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi (UU Telekomunikasi) menyatakan bahwa penyelenggara jasa telekomunikasi seluler bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kelalaian dan kesalahannya yang menimbulkan kerugian kepada pelanggan. Pengecualian jika penyelenggara dapat membuktikan sebaliknya.

Perusahaan penyedia jasa telekomunikasi berperan penting dalam layanan SMS. Jasa telekomunikasi dapat memberikan keuntungan bagi konsumen karena memiliki berbagai fitur yang dapat mempermudah konsumen dalam kegiatan sehari-hari. Jasa telekomunikasi berfungsi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan. Agar bisa menjalankan bisnis telekomunikasi seluler harus diiringi dengan mental siap bersaing yang lebih dibanding bisnis lain, karena pada hakikatnya suatu bisnis

telekomunikasi seluler harus memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi penggunanya untuk bertelekomunikasi secara *mobile*. Seluruh perusahaan jasa telekomunikasi seluler selalu berusaha bersaing meningkatkan layanan untuk memperebutkan konsumen dan menciptakan kepuasan kepada konsumen.

Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan jasa telekomunikasi untuk mengetahui apa yang diminati konsumen pada produknya dibandingkan produk/jasa dari perusahaan lain. Saat ini banyak orang yang menggunakan SMS sebagai sarana untuk memperbesar bisnis mereka. SMS digunakan sebagai alat untuk mempromosikan jasa maupun barang dari perusahaan jasa telekomunikasi dengan cara melakukan SMS *broadcast* yang tujuannya untuk menawarkan berbagai macam promosi. Layanan untuk melakukan promosi biasanya disebut dengan SMS *broadcast* dan SMS *gateway*. SMS *broadcast* dan SMS *gateway* merupakan 2 (dua) hal yang berbeda walaupun sebenarnya SMS *gateway* juga dilakukan dengan sistem *broadcast* atau dikirim dalam jumlah banyak.

SMS *broadcast* hanya bersifat satu arah, yaitu mengirim pesan namun tidak dapat menerima umpan balik. SMS *broadcast* juga sering kali disebut sebagai SMS *massal* karena pengiriman pesan dilakukan secara massal kepada nomor *handphone*. SMS *broadcast* yang dikirim oleh pihak operator umumnya bersifat komersial. Konsumen seringkali dirugikan dengan adanya SMS *broadcast* tersebut, karena SMS tersebut tidak dikehendaki oleh konsumen. Hal inilah yang akhir-akhir ini sering disebut dengan SMS *spam*.

SMS *spam* adalah suatu penerimaan pesan singkat dari penyedia jasa layanan operator seluler, dimana isi dalam SMS tersebut tidak dikehendaki oleh pengguna jasa operator dan dilakukan secara terus menerus tanpa ijin pengguna jasa operator seluler. Dikatakan *spam* karena SMS tersebut isinya tidak dikehendaki oleh konsumen seperti: isi SMS tersebut yang terkadang tidak penting dan tidak konsumen kehendaki, seperti promosi iklan, kuis-kuis, atau yang paling sering setiap konsumen selesai mengecek pulsa atau setelah menelpon rekan, akan ada kiriman SMS dari operator sekedar menawarkan iklan-iklan atau *ring back tone*.

Layanan SMS yang disediakan operator seluler selain berfungsi untuk berkomunikasi dengan orang lain, tetapi juga merupakan sarana yang sangat efektif untuk melakukan promosi, dan komunikasi karena akan langsung dibaca oleh pemilik telepon seluler. Dalam hal ini berarti SMS mempunyai *multifunction*. Oleh karena itu, diperlukan perlindungan konsumen, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen itu secara jelas termuat dalam Pasal 3 UU Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapat informasi.

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

SMS *spam* yang dikirimkan kepada pelanggan tanpa izin pemilik nomor dan pengirim pun tidak mengantongi izin dari Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) ini melanggar Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Jasa Pesan Premium dan Pengiriman Jasa Pesan Singkat. Berdasarkan hal tersebut maka konsumen selaku pengguna jasa operator seluler mempunyai hak-hak yang perlu dilindungi oleh undang-undang khususnya, UU Perlindungan Konsumen.

Adanya SMS *spam* tentu telah melanggar hak konsumen, dimana salah satu hak yang dimiliki oleh konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa sesuai dengan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen. Selain itu juga telah melanggar salah satu ketentuan dalam UU Telekomunikasi pada Pasal 21 UU Telekomunikasi yang menyebutkan bahwa penyelenggara komunikasi dilarang melakukan kegiatan usaha penyelenggaraan telekomunikasi yang bertentangan dengan kepentingan umum, kesusilaan, keamanan dan ketertiban umum.

Adanya permasalahan-permasalahan mengenai SMS *spam* yang merugikan konsumen tersebut mengundang perhatian untuk segera menyelesaikan permasalahan dengan langkah preventif maupun represif. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum dalam peraturan perundang-undangan yang bersifat mencegah kerugian masyarakat, dalam hal ini adalah konsumen.

Perlindungan hukum represif adalah perlindungan hukum dalam bentuk upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang merasa dirugikan, agar yang bersangkutan mendapatkan kembali apa yang seharusnya menjadi haknya.

Mengenai SMS *spam*, tidak ada ketentuan hukum di Indonesia yang mengatur secara khusus tentang keberlakuan SMS *spam*. SMS Spam ini dapat dikaitkan dengan beberapa ketentuan-ketentuan yang relevan yang dapat dipergunakan sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap adanya SMS *spam*. Adapun ketentuan-ketentuan perundangan-undangan yang berkaitan dengan upaya perlindungan hukum konsumen atas adanya SMS *Spam* adalah UU Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Jasa Pesan Premium dan Pengiriman Jasa Pesan Singkat membahas mengenai SMS *Premium* dan SMS *Broadcast*, sedangkan untuk layanan SMS *gateway* bersifat dua arah, jadi selain bisa mengirimkan pesan *broadcast*, penerima juga bisa me-*reply* pesan tersebut.

Sistem kerja SMS *gateway* yaitu telepon seluler pengguna mengirimkan SMS yang berupa format tulisan agar dapat mengakses informasi yang dibutuhkan. Selanjutnya melalui jaringan GSM, SMS *gateway* diambil oleh personal komputer atau biasa disebut dengan PC menggunakan protokol mfbus melalui kabel data, setelah itu format tulisan dari PC akan diolah oleh program aplikasi SMS *gateway* yang bertujuan untuk menghasilkan informasi, yang nantinya akan dikirimkan ke telepon seluler SMS *gateway* dengan

menggunakan protokol mfbus melalui kabel data. Setelah itu, informasi dikirim oleh telepon seluler SMS *gateway* ke telepon seluler pengguna.

Salah satu permasalahan yang baru-baru ini terjadi ditulis dalam laman hukumonline.com mengenai pengajuan gugatan oleh Anggota Ombudsman Republik Indonesia Alvin Lie terhadap operator seluler PT Indosat Tbk. Dalam petitum gugatannya, Alvin Lie tidak menuntut ganti rugi materiil, melainkan menuntut agar PT Indosat Tbk. untuk menghentikan penawaran dalam bentuk apapun melalui SMS. Dalam gugatannya, David selaku kuasa hukum Alvin Lie juga menggugat Menteri Komunikasi dan Informatika sebagai turut tergugat karena belum mengatur mengenai batas wajar dan persyaratan khusus pengiriman SMS penawaran pada sektor operator telekomunikasi.⁵

SMS *spam* yang dikirim tanpa persetujuan penerima juga dianggap melanggar Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya disebut UU ITE pada Pasal 26 bahwa “penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan”. David mengatakan bahwa BRTI sebaiknya bisa meniru aturan yang diterapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terkait pembatasan pelaku usaha dalam menyampaikan informasi melalui SMS kepada konsumen hanya pada waktu tertentu.

⁵ Hamalatul Qur’aini, Hukum Online, *Kirim SMS Spam Dini Hari, Indosat Digugat Pelanggan*, <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5f378abb4d2b9/kirim-sms-spamdini-hari--indosat-digugat-pelanggan/>, diakses pada 18 Desember 2020 pukul 16.45 WITA.

Operator seluler tidak semestinya mengirimkan SMS secara terus-menerus kepada konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan seperti promo paket data, Nada Sambung Pribadi (NSP) yang dilakukan secara terus-menerus hingga dikirim pada waktu yang tidak wajar, yang mengakibatkan kenyamanan konsumen terganggu dalam penggunaan jasa operator seluler. Berdasarkan uraian tersebut, diketahui bahwa perlindungan hukum merupakan hal yang penting bagi pelanggan jasa telekomunikasi seluler mengingat semakin meningkatnya pengguna operator seluler dari tahun ke tahun. Diperlukan adanya keseimbangan antara konsumen dan produsen.”

Hakikat keseimbangan yang dimaksud disini adalah keadilan bagi setiap pihak, karena seringkali konsumen berada diposisi yang lemah. Konsumen menjadi objek dari kegiatan bisnis para pelaku usaha agar bisa memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis merasa tertarik untuk menganalisis lebih lanjut hal tersebut dengan judul penulisan yaitu: **Perlindungan Hukum Atas *Short Message Service* (SMS) Bersifat *Spam* Yang Diterima Oleh Alvin Lie Dari PT Indosat Tbk.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, makalah ini akan berfokuskan pada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan konsumen terhadap SMS bersifat *spam* yang diterima oleh Alvin Lie dari PT Indosat Tbk?

2. Bagaimanakah tanggung jawab perusahaan operator seluler terhadap kerugian konsumen akibat pengiriman sms yang bersifat *spam* pada kasus Alvin Lie dengan PT Indosat Tbk?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan konsumen terhadap SMS bersifat *spam* yang diterima oleh Alvin Lie dari PT Indosat Tbk.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab perusahaan operator seluler terhadap kerugian konsumen akibat pengiriman sms yang bersifat *spam* pada kasus Alvin Lie dengan PT Indosat Tbk.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Secara teoritis, diharapkan dapat memperkaya keilmuan tentang ilmu hukum dalam hal yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap jasa penggunaan provider atau jasa layanan operator seluler dan bentuk tanggung jawab perusahaan perusahaan operator seluler terhadap kerugian konsumen akibat pengiriman sms yang bersifat *spam*, dan serta dapat dijadikan acuan lagi bagi peneliti-peneliti atau kalangan yang ingin mengkaji masalah ini pada suatu saat nanti.

1.4.2 Manfaat praktis

Secara praktis, diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan yang berharga bagi pengusaha jasa layanan operator dalam mengoptimalkan

pelayanannya agar tidak melakukan perilaku yang tidak sesuai semestinya karena adanya undang undang yang mengatur serta memberikan informasi kepada masyarakat mengenai perlindungan hukum bagi peminjam uang berbasis SMS agar masyarakat merasa lebih tenang dalam melakukan transaksi yang berbasis *fintech*.

1.5 Sistematika Penulisan

Rencana sistematika penelitian untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang isi penulisan tugas akhir ini, sistematika penulisan hukum dibagi 5 (lima) bab utama yang saling berurutan dan berkaitan. Sistematika dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab memaparkan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan menguraikan tentang tinjauan teori dan tinjauan konseptual yang dipakai oleh penulis untuk mendukung analisis terhadap rumusan masalah yang terkait.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis memuat jenis penelitian yang digunakan, jenis data, cara perolehan data, jenis pendekatan, serta hasil analisis data yang digunakan dalam menganalisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan pembahasan mengenai permasalahan yang menjadi kajian, dengan tujuan untuk mendukung analisa terhadap permasalahan yang diteliti.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini dipaparkan mengenai kesimpulan yang dapat ditarik dari penulisan, serta saran-saran atau dengan harapan dapat menjadi masukan sebagai rekomendasi terhadap pihak-pihak yang berkaitan.

