ANALISIS PELAYANAN KONSUMEN PADA LANGGANAN TV KABEL INDOVISION DI KOTA SURAKARTA

Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada Jurusan Hukum Fakultas Hukum

Oleh:
BACHTIAR MUHSIN FAUZAN
C 100140256

PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS PELAYANAN KONSUMEN PADA LANGGANAN TV KABEL INDOVISION DI KOTA SURAKARTA

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

BACHTIAR MUHSIN FAUZAN
C100140256

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Pembimbing

(Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H.)

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PELAYANAN KONSUMEN PADA LANGGANAN TV KABEL INDOVISION DI KOTA SURAKARTA

OLEH

BACHTIAR MUHSIN FAUZAN

C100140256

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Senin, 02 September 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H. (.....)
   (Ketua Dewan Penguji)
2. Septarina Budiwati, S.H., C.N. (.....)
   (Anggota I Dewan Penguji)
3. Inayah, S.H., M.H. (.....)
   (Anggota II Dewan Penguji)

Dekan,

Prof. Dr. Khudzaifah Dimyati, S.H.,M.Hum.
NIK. 537 / NIDN. 0727085803

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 03 September 2019.

Penulis

BACHTIAR MUHSIN FAUZAN
C100140256

ANALISIS PELAYANAN KONSUMEN PADA LANGGANAN TV KABEL INDOVISION DI KOTA SURAKARTA

Abstrak

Hak dan kewajiban Indovision sebagai penyedia TV Berlangganan merupakan jenis perjanjian jasa-jasa tertentu yang diatur dalam Pasal 1601 KUHPerdata dimana Suatu pihak menghendaki dari pihak lawannya dilakukannya suatu pekerjaan untuk mencapai sesuatu tujuan, untuk mana ia bersedia membayar upah, sedangkan apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut sama sekali terserah kepada pihak lawan itu. Hakdan kewajiban dari pelanggan dalam perjanjian TV berlangganan dengan Indovision dijalankan sesuai Undang-undang Nomor 8 Tahun 199 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 dan Pasal 7. Perlindungan Post Kontraktuil berupa jika pelanggan yang bersangkutan tidak berada di tempat saat instalasi peralatan, maka dapat diwakilkan namun wajib melampirkan surat kuasa berupa promo Promo yang diberikan kepada konsumen merupakan prestasi yang harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Pasal 1234 KUHPerdata bahwa "tiap-tiap perikatan adalah memberi sesuatu untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu". Perbuatan Indovision dengan tidak memberikan pelayanan kepada konsumen yang mendapatkan masalah merupakan kategori perbuatan wanprestasi. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan. Sehubungan dengan perlindungan hukum yang menjadi hak dan harus diberikan kepada konsumen maka, menurut Pasal 45 ayat 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen apabila terjadi sengketa makapenyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan dua (2) cara,yaitu: Penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa dan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 45 ayat 2, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK.

Kata kunci: perjanjian berlanggan tv indvision, wanprestasi perjanjian, penyelesaian hukum wanprestasi

Abstract

Indovision's rights and obligations as a subscription the party wants to match to a job to achieve a goal, for which it is willing to pay wages, while what will be done to achieve the goal is entirely up to the opposing party. The rights and obligations of the customers in the TV subscription agreement with Indonesia are carried out in accordance with Law Number 8 of 199 concerning Consumer Protection in Article 4 and Article 7. Counter-Post Protection in the form of the customer in question is not in place at the time of installation of equipment, it can be represented but must be attached to a brush letter such as promos given to consumers are achievements that must be carried out in accordance with the provisions of Article 1234 of the Civil Code do something or to do nothing ". Indovision's action services are not a category of default. do something according to the agreement not to do. In connection with legal protection which is the

right and must be given to consumers, according to Article 45 paragraph 2 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection in the event of a dispute over consumer dispute resolution can be done in two (2) ways, namely: Settlement of disputes outside court. Peaceful dispute resolution by the Article the Dispute Settlement Agency's Consumer Dispute Settlement 45 paragraph 2, Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection where every consumer who feels aggrieved by a business actor can file a complaint with BPSK.

Keywords: indovision tv subsrciption agreement, default agreement, default legal settlement

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dari waktu ke waktu semakin lama menglaami peningkatan yang sangat signifikan. Di era globalisasai ini setiap orang dituntut untuk mendapatkan informasi yang praktis atau cepat yaitu melalui digitalisasi. Munculnya bebagai perangkat elektronik yang sangat canggih berupa *netbook, smartphone* dan televisi kabel.

Masayarakat di era modern ini paham akan kemajuan tersebut dimana segala arus informasi berjalan dengan sangat cepat sekali. Akibat dari kebutuhan masyarakat tersebut , maka setiap media elektronik harus memberika pembaharuan yang dapat mendukung kebutuhan masyarakat akan arus informasi (Sari, 2017).

Salah satu cara masyarakat mendapatkan informasi dengan cepat yaitu melalui media televisi secara berlangganan atau TV Kabel. Jasa penyiaran berlangganan di Indonesia awalnya hanya dikenal oleh kalangan tertentu saja. Televisi kabel atau sering dikenal dengan *cable antena television* adalah sistem penyiaran acara televisi lewat frekuensi radio yang ditansmisikan melalui serat optik yang tetap atau kabel *coaxial* dan bukan lewat udara seperti siaran televisi biasa yang harus ditangkap antena (*over the air*). Selain acara televisi, intenet dan telepon juga dapat disampaikan lewat kabel (Hadrin,).

MNC Sky Vision, atau lebih dikenal dengan Indovision merupakan pelopor televisi berlangganan di Indonesia. MNC Sky Vision menawarkan kualitas konten yang baik berupa hiburan, pendidikan dan informasi. Selain itu Indovision memberikan penambahan nilai maksimum untuk semua stakeholder dan memberikan televisi berbayar yang terjangkau oleh seluruh masyarakat Indonesia.

Realita yang ditemukan oleh penulis dalam implementasi pelayanan yang dilakukan Indovision banyak megalami kendala secara eksternal, yaitu berupa komplain dari konsumen. Diantara komplain yang disampaikan oleh Alfian (konsumen indovision) adalah tidak stabilnya koneksi jaringan, harga yang mahal ditetapkan oleh Indovision tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan dan bila konsumen ingin melakukan komplain direspon dengan waktu yang cukup lama oleh pihak Indovisionnya.

Pasal 1 angka 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen menjelaskan bahwa Konsumen adalah "setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".

Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, dimana diperlukan persyaratan tertentu agar si pelanggar hukum dapat dimintai pertanggungjawaban. Bunyi dari Pasal 1365 KUHPerdata yaitu "tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut." Sedangkan tanggung jawab akibat perbuatan wanprestasi sendiri yaitu merupakan tanggung jawab berdasarkan kontrak (Sasongko, 2007).

Konsumen merasa dirugikan oleh pelayanan yang dilakukan pihak Indovision. Kewajiban dari pelaku usaha tidak terpenuhi dan itu merupakan itikad yang tidak baik. Dalam perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak dimana pelaku usaha akan memberikan layanan yangmaksimal kepada konsumen, akan tetapi pada kenyataannya yang diterima oleh konsumen berbeda.

Kewajiban pelaku usaha sebagaimana dijelaskan pada Pasal 7 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen diantaranya; a) beritikad baik dalam melakukan usahanya; b) memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa; c) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; e) memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian (Wardiono, 2014).

Pasal 3 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen menyebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah: Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barangdan/atau jasa. Dan meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

Pasal 10 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen menyebutkan Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau mnyesatkan mengenai: harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa; kegunaan suatu barang dan/atau jasa; kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa; tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan; bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan diatas, maka penulis melakukan penelitian skripsi dengan judul; "Analisis Pelayanan Konsumen Pada Langganan TV Kabel Indovision Di Kota Surakarta".

Rumusan masalah disusun sebagai berikut: a) Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen yang berlangganan TV Kabel Indovision; b) Bagaimana upaya hukum yang dilakukan konsumen yang dirugikan berlangganan TV Kabel Indovision? Tujuan penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut: a) Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen yang berlangganan TV Kabel Indovision; b) Untuk mengetahui upaya hukum yang dilakukan konsumen yang dirugikan berlangganan TV Kabel Indovision.

2. METODE

Penelitian ini mendasarkan pada penelitian hukum yang dilakukan dengan pendekatan doktrinal, karena dalam penelitian ini hukum dikonsepkan, sebagai norma-norma tertulis yang dibuat dan diundangkan oleh lembaga atau oleh pejabat negara yang berwenang. Hukum dipandang sebagai suatu lembaga yang otonom, terlepas dari lembaga-lembaga lainnya yang ada di masyarakat. Oleh karena itu pengkajian yang

dilakukan, hanyalah ”terbatas” pada peraturan perundang-undangan (tertulis) yang terkait dengan objek yang ditelitiDari berbagai jenis metode pendekatan yuridis normatif yang dikenal, penulis memilih bentuk pendekatan normatif yang berupa, inventarisasi peraturan perundang-undangan dan penemuan hukum *in-concreto*. Tipe kajian dalam penelitian ini lebih bersifat deskriptif, karena bermaksud menggambarkan secara jelas, tentang berbagai hal yang terkait dengan objek yang diteliti, yaitu Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen yang berlangganan TV Kabel Indovision dan Bagaimana upaya hukum yang dilakukan konsumen yang dirugikan berlangganan TV Kabel Indovision.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Perlindungan hukum bagi konsumen yang berlangganan tv kabel indovision

Perjanjian TV berlangganan Indovision berupa layanan TV merupakan perjanjian jasa-jasa tertentu diatur dalam Pasal 1601 KUHPdt. Suatu pihak menghendaki dari pihak lawannya dilakukannya suatu pekerjaan untuk mencapai sesuatu tujuan, untuk mana ia bersedia membayar upah, sedangkan apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut sama sekali terserah kepada pihak lawan itu.

Indovision merupakan penyedia layanan jasa sewa beli TV kabel dengan berbagai channel. Indovision merupakan pelopor dalam industri TV berbayar yang berbasis satelit di Indonesia. Pelanggan atau konsumen adalah orang yang melakukan perjanjian sewa beli layanan Indovision (TV Kabel).

Perjanjian yang dilakukan oleh pihak Indovision dengan konsumen dengan meletakkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak, dengan kata lain perjanjian tersebut dilakukan oleh satu orang atau lebih dan adanya prestasi dari pihak lainnya. Perlindungan Post Kontraktuil berupa promo Promo yang diberikan kepada konsumen yang belum berlangganan indovision (calon pelanggan baru Indovision), berlaku di seluruh Indonesia dan gratis biaya instalasi dengan membeli 8 bulan paket basic berlangganan berhak mendapatkan free 4 bulan paket apapun yg dipilih, berlaku untuk rumah, gedung kantor, apartemen, dsb, fasilitas pemasangan di apartemen/gedung, customer wajib mendapatkan surat ijin dari management building. Tanpa surat ijin

maka pihak Indovision tidak dapat melakukan instalasi, Jika pelanggan yang bersangkutan tidak berada di tempat saat instalasi peralatan, maka dapat diwakilkan namun wajib melampirkan surat kuasa, Instalasi peralatan dan layanan Indovision dapat dinikmati oleh pelanggan maksimal H+4 setelah melakukan pembelian pada situs Cek Aja. Merupakan bagian dariapada kewajiban daripada pemilik jasa diantaranya; a) menyerahkan obyek perjanjian kepada pengguna; b) merawat objek yang akan digunakan agar dapat digunakan sebaik-baikanya; c) menyerahkan hak milik sepenuhnya kepada pihak pengguna apabila pembayaran objek sudah lunas. Perjanjian kontraktuil dan post kontraktuil merupakan prestasi yang harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Pasal 1234 KUHPerdata bahwa "tiap-tiap perikatan adalah memberi sesuatu untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu".

Fasilitias yang diberikan oleh Indovision merupakan bagian dari Prestasi, sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata antara lain adalah :a) Memberikan Sesuatu ;b) Berbuat Sesuatu ; c) Tidak berbuat sesuatu. Subekti mengatakan bahwa perjanjian untuk melakukan jasa-jasa tertentu ialah suatu perjanjian dimana salah satu pihak menghendaki dari pihak lain dilakukannya suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan,untuk mana ia bersedia membayar upah, sedangkan apa yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut sama sekali terserah kepada pihak lawan itu (Jehani, 2007).

Perjanjian TV Berlangganan yang diberikan oleh Indovision kepada konsumen berupa promo, fasilitas seperti pemasangan dan pelayanan lainnya merupakan bagian daripada sebuah prestasi sebagaimana yang dijelaskan pada Pasal 1234 KUHPerdata. Pokok perjanjian berupa objek perjanjian dan syarat-syarat perjanjian, dimana para pihak saling berkehendak terhadap satu sama lain. Dalam kesepakatan dapat ditandai oleh penawaran dan penerimaan dengan beberapa cara, diantaranya yaitu dengan cara tertulis melalui brosur.Akan tetapi pada kenyataannya, Indovision tidak sepenuhnya melaksanakan perjanjian, dimana ketika konsumen mengalami gangguan sinyal dan sudah melakukan komplain kepada Costumer Service Indovision tidak mendapatkan reaksi nyata yang cepat, hanya penerimaan laporan saja.

Perjanjian yang dilakukan oleh pihak Indovision dengan konsumen dengan meletakkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak, dengan kata lain perjanjian tersebut dilakukan oleh satu orang atau lebih dan adanya prestasi dari pihak lainnya. Perlindungan Post Kontraktuil berupa promo Promo yang diberikan kepada konsumen merupakan prestasi yang harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Pasal 1234 KUHPerdata bahwa "tiap-tiap perikatan adalah memberi sesuatu untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu".

Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang Berlangganan TV Kabel Indovision secara perjanjian sudah sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan dalam hal ini adalah KUHPerdata pada Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata antara lain adalah :a) Memberikan Sesuatu, berupa promo paket dan layanan berlangganan ;b) Berbuat Sesuatu, yaitu memberikan fasilitas pemasangan ke rumah konsumen ;c) Tidak berbuat sesuatu,yaitu jika terjadi gangguan diluar daripada perjanjian yang disepakati seperti pemutusan berlangganan lebih dari 10 hari, maka pihak Indovision tidak menanggung segala resikonya seperti hilang hak siar.Pada realita yang dialami oleh konsumen, ada beberapa hal dimana pihak Indovision tidak memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen yaitu ketika sinyal siaran mengalami gangguan. Pihak Indovision tidak langsung menyelesaikan, tetapi hanya menerima keluhan saja.

3.2 Upaya hukum yang dilakukan konsumen yang dirugikan berlangganan tv kabel indovision

Paket Indovision yang terdiri dari *basic, pay per view,* dan*ala carte*. Adapun paket *basic* produk TV berbayar Indovision milik PT. MNC Sky Vision Tbk merupakan siaran sebagaimana dijelaskan menurut Pasal 1 angka 1 UU 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran adalah pesan atau rangkaian pesan dalam bentuk suara, gambar, atau suara dan gambar atau yang berbentuk grafis, karakter, baik yang bersifat interaktif maupun tidak, yang dapat diterima melalui perangkat penerima siaran. Sedangkan Pasal 1 angka 2 bahwa penyiaran adalah kegiatan pemancarluasan siaran melalui sarana pemancaran atau sarana transmisi di darat, di laut atau di antariksa dengan menggunakan spektrum

frekuensi radio melalui udara, kabel, dan/atau media lainnya untuk dapat diterima secara serentak dan bersamaan oleh masyarakat dengan perangkat penerima siaran.

Fasilitas berupa pemasangan di apartemen/gedung, customer dan pelanggan yang bersangkutan tidak berada di tempat saat instalasi peralatan, maka dapat diwakilkan namun wajib melampirkan surat kuasa merupakan pelaksanaan daripada Pasal 10, Pasal 11 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Berlangganan Melalui Satelit, Kabel dan Terrestrial menjelaskan Lembaga Penyiaran Berlangganan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut: Menentukan standar pelayanan minimum secara terbuka; Memberikan pelayanan yang sama kepada para Pelanggan; Membuat ketentuan dan syarat-syarat berlangganan; Memberikan informasi yang lengkap dan transparan mengenai layanan yang diberikan.

Ketentuan mengenai objek perjanjian TV erlangganan yang dilakukan oleh Indivision baik berupa jenis paket langganan dan ketentuan perjanjin pra kontraktuil maupun post kontraktuil mengenai layanan berupa promo (diskon), fasilitas pemasangan, pembayaran dan ketentuuan mengenai pemutusan sudah sesuai dengan Pasal 10 dan Pasal 11 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Berlangganan Melalui Satelit, Kabel dan Terrestrial mengenai pelayanan yang harus diberikan oleh pihak Indovision.

TV berlangganan Indovision merupakan kegiatan pemancarluasan siaran melalui sarana pemancaran atau sarana transmisi di darat, di laut atau di antariksa dengan menggunakan spektrum frekuensi radio melalui udara, kabel, dan/atau media lainnya untuk dapat diterima secara serentak dan bersamaan oleh masyarakat dengan perangkat penerima siaran.

Pada realitanya ternyata pihak Indovision tidak melaksankan beberapa ketentuan mengenai pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Fasilitas yang tidak diberikan oleh pihak Indovision kepada konsumen adalah ketika konsumen mengalami kendala sinyal sehingga mengganggu siaran paket berlangganan. Konsumen sudah melakukan

konfirmasi kepada costumer service akan tetapi tidak mendapatkan tanggapan yang positif dan sangat lama.

Perbuatan Indovision selaku pemilik jasa layanan TV Berlangganan melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999, Pasal 17 Ayat (1) a yang berbunyi: "Tata Krama dan tata Cara Periklanan Indonesia Bab II B No. 1 Ayat a yang berbunyi: "Iklan tidak boleh menyesatkan, antara lain dengan memberikan keterangan yang tidak benar, mengelabui dan memberikan janji yang berlebihan". Tata Krama dan Tata Cara Periklanan Indonesia Bab II B Ayat c yang berbunyi "Iklan tidak boleh secara langsung ataupun tidak langsung merendahkan produk-produk lain" dan Tata Krama dan Tata Cara Periklanan Indonesia Bab II A Ayat 1 yang berbunyi: "Iklan harus jujur, bertanggung jawab dan tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku".

Perbuatan Indovision dengan tidak memberikan pelayanan kepada konsumen yang mendapatkan masalah merupakan kategori perbuatan wanprestasi. Menurut Subekti seseorang dikatakan melakukan wanprestasi apabila melakukan beberapa hal sebagai berikut: Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya; melakukan apa yang diperjanjikan, tetapi tidak sebagaimana mestinya; melaksanakan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat; melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan (Subekti dan Tjitrosudibio, 2006).

Pasal 1239 KUHPerdata yang mengatur bahwa “Tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu, apabila si berutang tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaiannya dalam kewajiban memberikan biaya, rugi dan bunga”. Berdasarkan pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam hal Indovision tidak dapat memenuhi kewajibannya untuk berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu, si berutang wajib memberikan biaya ganti kerugian.

Indovision merupakan siaran sebagaimana dijelaskan menurut Pasal 1 angka 1 UU 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran adalah pesan atau rangkaian pesan dalam bentuk suara, gambar, atau suara dan gambar atau yang berbentuk grafis, karakter, baik yang bersifat interaktif maupun tidak, yang dapat diterima melalui perangkat penerima siaran. Sedangkan Pasal 1 angka 2 bahwa penyiaran adalah kegiatan pemancarluasan siaran melalui sarana pemancaran atau sarana transmisi di darat, di laut atau di antariksa

dengan menggunakan spektrum frekuensi radio melalui udara, kabel, dan/atau media lainnya untuk dapat diterima secara serentak dan bersamaan oleh masyarakat dengan perangkat penerima siaran.

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan penyiaran, Indovision melaksanakan kewajiban a) mempunyai izin atas setiap program siaran dalam setiap saluran; b) melakukan sensor internal terhadap semua isi siaran yang akan disiarkan dan / atau disalurkan; c) menyediakan paling sedikit 10% (sepuluh perseratus) dari kapasitas saluran untuk menyalurkan program dari Lembaga Penyiaran Publik dan Lembaga Penyiaran Swasta; dan d) menyediakan 1 (satu) saluran siaran produksi dalam negeri berbanding 10 (sepuluh) saluran siaran produksi luar negeri atau paling sedikit 1 (satu) saluran siaran produksi dalam negeri.

Pada realitanya ternyata pihak Indovision tidak melaksankan beberapa ketentuan mengenai pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Fasilitas yang tidak diberikanoleh pihak Indovision kepada konsumen adalah ketika konsumen mengalami kendala sinyal sehingga mengganggg siaran paket berlangganan. Konsumen sudah melakukan konfirmasi kepada costumer service akan tetapi tidak mendapatkan tanggapan yang positif dan sangat lama.

Perbuatan Indovision dengan tidak memberikan pelayanan kepada konsumen yang mendapatkan masalah merupakan kategori perbuatan wanprestasi. Menurut Subekti seseorang dikatakan melakukan wanprestasi apabila melakukan beberapa hal sebagai berikut: Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya; melakukan apa yang diperjanjikan, tetapi tidak sebagaimana mestinya; melaksanakan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat; melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan (Subekti dan Tjitrosudibio, 2006).

Pasal 1239 KUHPerdata yang mengatur bahwa “Tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu, apabila si berutang tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaiannya dalam kewajiban memberikan biaya, rugi dan bunga”. Berdasarkan pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam hal Indovision tidak dapat memenuhi kewajibannya untuk berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu, si berutang wajib memberikan biaya ganti kerugian.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Promosi oleh indivision dilakukan dalam bentuk media online dan cetak berupa brosur yang isinya mengenai promo, fasilitas seperti pemasangan dan pelayanan lainnya berdasarkan Pasal 1 angka 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana kegiatan promosi atau periklanan merupakan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.

Hak dan kewajiban Indovision sebagai penyedia TV Berlangganan merupakan jenis perjanjian jasa-jasa tertentu yang diatur dalam Pasal 1601 KUHPerdata dimana Suatu pihak menghendaki dari pihak lawannya dilakukannya suatu pekerjaan untuk mencapai sesuatu tujuan, untuk mana ia bersedia membayar upah, sedangkan apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut sama sekali terserah kepada pihak lawan itu

Hakdan kewajiban dari pelanggan dalam perjanjian TV berlangganan dengan Indovision dijalankan sesuai Undang-undang Nomor 8 Tahun 199 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 dan Pasal 7.

Bentuk wanprestasi dari indivison berupa Fasilitas yang tidak diberikan oleh pihak Indovision kepada konsumen adalah ketika konsumen mengalami kendala sinyal sehingga mengganggg siaran paket berlangganan. Bentuk wanprestais daripada pelaku usaha melanggar ketentuan Pasal 8 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1238 KUHPerdata. Akibat daripada perbuatan wanprestasi yang dilakukan Indovision maka harus mengganti kerugian sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1243 KUHPerdata dan Pasal 1244 KUHPperdata.

Perlindungan Post Kontraktuil berupa jika pelanggan yang bersangkutan tidak berada di tempat saat instalasi peralatan, maka dapat diwakilkan namun wajib melampirkan surat kuasa berupa promo Promo yang diberikan kepada konsumen merupakan prestasi yang harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Pasal 1234 KUHPerdata bahwa “tiap-tiap perikatan adalah memberi sesuatu untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu”.

Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen jika dirugikan oleh perjanjian TV berlangganan diantaranya; a) Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan/atau penafsiran atas kontrak berlangganan diselesaikan bersama oleh MNC dan Pelanggan secara musyawarah; b) penyelesaian kepada Pengadilan Negeri (PN)/Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan domisili hukum dilokasi kantor MNC setempat. Perbuatan Indovision dengan tidak memberikan pelayanan kepada konsumen yang mendapatkan masalah merupakan kategori perbuatan wanprestasi. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan. Sehubungan dengan perlindungan hukum yang menjadi hak dan harus diberikan kepada konsumen maka, menurut Pasal 45 ayat 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen apabila terjadi sengketa makapenyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan dua (2) cara,yaitu: Penyelesaian sengketa diluar pengadilana.Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa dan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 45 ayat 2, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK.

4.2 Saran

Bagi Indovision, diharapkan kedepannya mampu memperbaiki setiap keluhan dari konsumen terhadap pelayanan yang diberikan sehingga konsumen merasa nyaman menggunakan Indovision sebagai layanan TV berbayar.

Bagi konsumen, diharapkan kedepannya konsumen dapat melakukan pengecekan terhadap setiap produk layanan TV berbayar sehingga tidak merasa dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

Hadrin, Denny. (2014). Tinjauan Yuridis Tentang Televisi Kabel di Kota Makassar. *Skripsi*. Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin.

Jehani, Libertus. (2007). *Pedoman Praktis Membuat Surat Perjanjian Beserta Contoh-contoh*, Jakarta: Visimedia.

Sari, Ayu Permata., *et. al*. (2017). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Penyiaran Berlangganan (TV Berlangganan)dengan Perubahan Harga Paket

Berlangganan Secara Sepihak Oleh Lembaga Penyiaran Berlangganan. *Diponegoro Law Journal: Volume 6 Nomor 2 Tahun 2017*

Sasongko, Wahyu. (2007). *Ketentua-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

Subekti, R. dan Tjitrosudibio, R. (2006). *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Jakarta: Pradnya Paramita.

Wardiono, Kelik. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Ombak.