BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara yang memiliki wilayah kedaulatan yang sangat luas yang terdiri dari pulau-pulau, oleh karena itu pada era saat ini untuk dapat berkomunikasi dan bertransaksi juga tersedia berbagai pilihan medianya salah satunya melalui sarana media teknologi komunikasi dan informasi karena akan kemudahannya maka semakin diminati oleh masyarakat. Perkembangan teknologi yang semakin lama semakin meningkat dewasa ini membuat banyak bermunculan jenis-jenis teknologi terbaru dalam kehidupan kita, terlebih diera globalisasi ini yang segalanya dituntut untuk mendapatkan informasi secara cepat dan digital. Ditandai dengan munculnya berbagai perangkat elektronik yang serba canggih seperti netbook, smartphone, dan televisi kabel. Masyarakat di era modern ini sudah paham akan hal tersebut, segala arus informasi berjalan dengan sangat cepat dan beragam. Kebutuhan akan cepatnya informasi dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat baik dari media cetak maupun media elektronik, hal ini juga memacu munculnya pembaharuan dari media elektronik.

Perkembangan dunia informasi pada saat ini cukup pesat, seiring dengan hal tersebut kebutuhan masyarakat akan ketersediaan kesempatan mengakses informasipun menjadi mengemuka. Hal ini kemudian melahirkan kebutuhan lain

yang mengiringi kebutuhan informasi yaitu kebutuhan masyarakat akan ketersediaan media yang tidak hanya memberikan manfaat edukatif namun juga memiliki manfaat dalam hal memberikan hiburan kepada masyarakat.

Sejak paruh abad ke-20, semenjak media tidak lagi bersifat konvensional (media cetak), telah dikembangkan bentuk media-media baru yang tanpa memakan waktu yang lama kemudian menjadi primadona bagi masyarakat dunia saat itu, diawali dengan lahirnya media audio (radio), dan disusul dengan lahirnya media audio visual (televisi) pada beberapa paruh waktu setelahnya.

Munculnya berbagai perusahaan penyedia layanan aplikasi dan atau konten berbasis internet dan televisi kabel, hal tersebut dapat sebagai salah satu pemicu munculnya era ekonomi digital. Sebagian dari perusahaan tersebut, bidang usahanya seperti perusahaan virtual dalam bidang komunikasi dan informasi yang dapat diakses di Indonesia, maka hal tersebut dapat berdampak positif terhadap perekonomian negara.

Pada bisnis telekomunikasi di Indonesia saat ini berkembang sangat pesat dengan adanya muncul berbagai penyedia layanan aplikasi dan atau konten melalui internet dan televisi kabel. Peraturan Presiden mengenai Daftar Negatif Investasi (DNI) penyedia jasa layanan aplikasi dan/atau konten melalui internet dan televisi kabel seharusnya dapat memberikan dampak positif baik bagi warga negara Indonesia maupun bagi perekonomian negara, bukan hanya memenuhi trafik penggunaan internet dan informasi.

Menurut SE Kemenkominfo No 3/2016, pengertian atau definisi dari penyediaan layanan aplikasi dan/atau konten melalui internet, yang dimaksud dari hal tersebut adalah layanan aplikasi melalui internet yang merupakan pemanfaatan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi berbasis protokol internet yang memungkinkan untuk terjadinya layanan komunikasi dalam bentuk pesan singkat, panggilan suara, panggilan video, dan daring percakapan (chatting) transaksi fnansial dan komersial, penyimpanan dan pengambilan data, permainan (game), jejaring dan media sosial, serta turunannya. Sedangkan untuk layanan konten melalui internet adalah penyediaan semua bentuk informasi digital yang terdiri dari tulisan, suara, gambar, animasi, musik, video, film, permainan (game) atau kombinasi dari sebagian dan atau semuanya, termasuk dalam bentuk yang dialirkan (streaming) atau diunduh (download) dengan memanfaatkan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi berbasis protokol internet.

Hal ini dapat diartikan bahwa penyediaan layanan aplikasi dan/atau konten melalui internet (over the top) adalah penyediaan layanan aplikasi melalui internet dan atau penyediaan layanan konten melalui internet. Hal penting yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan aplikasi adalah pengamanan. Kegiatan pengamanan ini merupakan kegiatan yang berkaitan erat dengan fungsi pengawasan

untuk menjamin kepentingan umum dalam hal ini menjaga kerahasiaan, keutuhan dan ketersediaan data. [1]

Layanan aplikasi melalui internet merupakan suatu pemanfaatan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi berbasis protokol internet yang memungkinkan terjadinya layanan aplikasi. Melihat dari pengertian tersebut dapat kita garis bawahi diantaranya:

a. Jasa Telekomunikasi

   Menurut Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 Tentang telekomunikasi, pada Pasal 1 angka 7 dijelaskan jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi.

b. Jaringan Telekomunikasi

   Menurut Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 Tentang Telekomunikasi (selanjutnya disebut UU No 36/1999), yang pada Pasal 1 angka 6 dijelaskan bahwa jaringan telekomunikasi adalah merupakan rangkaian perangkat telekomunikasi dan kelengkapannya yang digunakan dalam bertelekomunikasi. Apabila kita tinjau berdasarkan rangkaian perangkat telekomunikasi dan kelegkapannya maka dapat berupa semisal mulai dari perangkat keras (hardware) yang berupa rangkaian komputer atau data center dapat juga kabel atau antena, dan

[1] Masitoh Indriani, Adhy Riadhy Arafah dan Nuril Islamy, *'Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Sebagai Upaya Negara Mencegah Cybercrime Dalam Sistem Transaksi Elektronik'* (2014) 29 Yuridika.[337-338].

software yang dapat berupa perangkat lunak yang terdapat dalam suatu komputer atau telepon pintar seluler. Hal tersebut berarti perusahaan semacam google dan yang lainnya berarti menggunakan hal tersebut dimana google juga mempunyai sebuah pusat data senter, kabel serat optik dan software berupa aplikasi yang dapat diinstal pada perangkat komputer atau telepon seluler sehingga dapat terjadinya suatu akses data melalui internet menyebabkan terselenggaranya telekomunikasi.

c. Telekomunikasi

Menurut Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, pada Pasal 1 angka 1 menjelaskan tentang 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.

d. Layanan Komunikasi

Menurut UU No 36/1999, bahwa pada Pasal 1 angka 7, layanan komunikasi juga dapat disebut sebagai layanan telekomunikasi, yaitu merupakan jasa telekomunikasi guna memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi. Melalui pengertian tersebut maka dapat diketahui yang dimaksud layanan komunikasi yaitu suatu jasa telekomunikasi. Selanjutnya, layanan konten melalui internet, apabila melihat defnisinya adalah penyediaan semua bentuk informasi digital, yang dialirkan (download) dengan memanfaatkan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi berbasis

internet. Melihat dari pengertian tersebut yang dapat kita garis bawahi diantaranya yaitu konten. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Informasi dan Komunikasi Nomor 21 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Jasa Penyediaan Konten Pada Seluler dan Jaringan Tetap Lokal Tanpa Kabel dengan Mobilitas Terbatas (selanjutnya disebut Permen IK No 21/2013). Jaringan bergerak seluler dan jaringan konten pada jaringan bergerak adalah semua bentuk informasi yang dapat berupa tulisan, gambar, suara, animasi, atau kombinasi dari semuanya dalam bentuk digital, termasuk software aplikasi untuk diunduh (download).

Yang menarik kemudian, sejak televisi ditemukan dan mulai dikembangkan dengan begitu cepat memberi dampak yang begitu signifikan terhadap pendirian stasiun televisi. Pada fase selanjutnya, ketersediaan program yang disiarkan stasiun televisi menjadi semakin variatif dengan segmentasi yang beragam (anak-anak, remaja dan orang dewasa).

Televisi kabel/cable television adalah penyiaran acara televisi lewat isyarat frekuensi radio yang ditransmisikan melalui serat optik yang tetap atau kabel coaxial dan buka lewat udara seperti siaran televisi biasa yang harus ditangkap televisi (over-the-air). Selain acara televisi, acara radio FM, internet dan telepon juga dapat disampaikan lewat kabel.

Kemajuan teknologi sekarang ini membawa manusia pada era globalisasi. Kemajuan yang dapat langsung dirasakan sangat pesat adalah dalam bidang teknologi telekomunikasi dan teknologi informatika. Sebagai pendukung perkembangan

ekonomi dunia dan sejalan dengan semakin meningkatnya kebutuhan-kebutuhan masyarakat, maka telekomunikasi dan akses informasi yang cepat adalah hal yang sangat vital dalam kehidupan manusia. Komunikasi adalah salah satu kebutuhan pokok manusia yang bersifat asasi. Tidak ada satu manusiapun yang dapat bertahan hidup tanpa melakukan komunikasi dengan manusia lainnya. Hal tersebut memicu pelaku usaha untuk menyediakan berbagai macam barang atau jasa demi terpenuhinya kebutuhan jasa telekomunikasi sebagai kebutuhan pokok. Para produsen dan penyedia jasa layanan akses telekomunikasi dan akses informasi selalu bersaing untuk menawarkan dan mengeluarkan produk-produk terbarunya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses telekomunikasi dan akses informasi tersebut.

Di era yang modern seperti sekarang ini, masyarakat memiliki berbagai kebutuhan primer yakni kebutuhan akan sandang, pangan dan papan. Namun di samping itu, masyarakat juga memerlukan kebutuhan-kebutuhan lainnya, seperti kebutuhan informasi, hiburan, pendidikan dan pengawasan yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, salah satu pemenuhan kebutuhan tersebut yaitu media penyiaran. Media penyiaran memberikan suatu program televisi yang dapat menjangkau lebih banyak program siaran baik dalam maupun luar negeri yang sekarang disebut dengan televisi berlangganan.

Kebutuhan masyarakat akan jasa penyiaran berlangganan mengakibatkan keberadaan jasa penyiaran berlangganan menjadi hal yang sangat penting sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan. Banyaknya fasilitas yang didapatkan dari televisi menjadi alasan mengapa jasa penyiaran berlangganan menjadi salah satu kebutuhan

masyarakat. Perkembangan jasa penyiaran berlangganan di Indonesia awalnya hanya dikenal oleh kalangan tertentu saja. Namun, saat ini jasa penyiaran berlangganan menjadi kebutuhan bagi setiap kalangan baik anak-anak, remaja, maupun orang dewasa. Permintaan dari masyarakat yang begitu besar menjadi alasan bagi pelaku usaha menjalankan usahanya di bidang jasa penyiaran berlangganan.

Dewasa ini, di Indonesia telah banyak pelaku usaha yang menyediakan jasa penyiaran berlangganan, di mana program acara yang ditawarkan beraneka ragam baik program dalam negeri maupun luar negeri. Televisi berlangganan adalah jasa penyiaran saluran televisi yang dilakukan khusus untuk pelanggan yang bersedia membayar atau berlangganan secara berkala. Jasa ini biasanya disediakan dengan menggunakan sistem digital ataupun analog melalui media satelit. Saat ini sistem penyiaran dengan digital adalah yang paling lazim digunakan.Pelaku usaha di bidang jasa penyiaran berlangganan bersaing untuk mengeluarkan berbagai macam pilihan layanan televisi kabel yang memungkinkan masyarakat untuk menyaksikan siaran televisi yang memiliki banyak program-program acara televisi di dunia. Selain itu, pelaku usaha memberikan penawaran kepada masyarakat agar dapat berlangganan televisi kabel untuk dipasang di rumah. Salah satunya adalah MNC PLAY MEDIA, merupakan stasiun satelit berlangganan yang dioperasikan oleh PT. MNC KABEL MEDIACOM dan merupakan anak perusahaan GLOBAL MEDIACOM (MNC GROUP). MNC Play menyediakan jasa siaran berlangganan yang menawarkan beberapa paket layanan internet dan televisi kabel, MNC Play menawarkan beragam saluran dan program ternama bagi konsumen di Indonesia dari genre yang berbeda,

termasuk saluran hiburan, gaya hidup, pendidikan, anak-anak, olahraga, musik, film, dan berita.

Mekanisme atau prosedur berlangganan MNC terbilang cukup mudah, masyarakat hanya cukup memenuhi syarat dan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh MNC, sehingga calon pelanggan dapat menjadi pelanggan MNC Play. Syarat dan ketentuan berlangganan MNC merupakan perjanjian antara pelanggan dan MNC Play. Dengan adanya perjanjian tersebut, maka antara MNC Play dengan pelanggan sepakat untuk saling mengikatkan diri dalam perjanjian berlangganan tersebut dengan ketentuan-ketentuan yang ada. Perjanjian yang telah disepakati para pihak menimbulkan adanya hubungan hukum.

Pengertian perjanjian dijelaskan pada Pasal 1313 KUHPerdata yang selanjutnya disebut KUHPerdata menyatakan, "Suatu Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih." Suatu perjanjian harus memenuhi 4 (empat) syarat yang diperlukan untuk sahnya suatu perjanjian sebagaimana terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerdata yaitu :

a. Sepakat mereka yang mengikatnya;
b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
c. Suatu hal tertentu;
d. Suatu sebab yang halal.

R. Setiawan, menyatakan bahwa perjanjian ialah suatu perbuatan hukum dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.[2] Dalam perjanjian terdapat hak yang harus dinikmati dan dimiliki dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh para pihak. Namun pada pelaksanaanya, dalam hubungan antara pelaku usaha jasa penyiaran berlangganan dan pelanggan dapat terjadi permasalahan hukum dimana konsumen tidak mendapatkan haknya sebagaimana dituangkan dalam perjanjian.

Namun Pada praktiknya pelaku usaha dalam melakukan suatu perbuatan sering kali merugikan konsumen. Kerugian yang seringkali dialami oleh konsumen tidak hanya perubahan perjanjian secara sepihak, tetapi paket layanan yang tidak sesuai dengan promosi, penghentian secara sepihak, pengurangan program tanpa adanya informasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Maka, untuk menindaklanjuti hal tersebut perlu adanya pengawasan terhadap pelaku usaha. Kurangnya sebuah peran dari pemerintah terhadap pelaku usaha yang telah melanggar hak-hak konsumen, membuat para pelaku usaha menjadi tidak peduli akan hak-hak konsumen. Sehingga saat ini banyak pelaku usaha yang tidak menghiraukan konsumennya dengan mengambil keputusan secara sepihak, dan merugikan konsumen, tanpa memberikan konfirmasi.

Sebagai contoh adalah kasus yang dialami oleh Jessica Hanggini. Kasus ini bermula ketika Jessica Hanggini berlangganan MNC dengan menggunakan paket

---

[2] R. Setiawan, 1987,*Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Bandung: Bina Cipta, hlm. 49.

layanan Super Galaxy yaitu paket layanan yang memuat 15 Mbps+165 channel and 3 HD program selama setahun. Dalam perjanjian berlangganan disepakati bahwa Jessica Hanggini berlangganan paket layanan Super Galaxy dimulai pada bulan Maret 2017 hingga berakhir pada Maret 2018. Dengan model pembayaran tagihan tiap bulan sesuai perjanjian kontrak. Salah satu alasan Jessica mengambil paket layanan Super Galaxy karena memuat 15 Mbps agar puas menikmati paket layanan internet dan TV. Namun ditengah masa kontrak, yakni bulan September terjadi gangguan atau trouble yang mengakibatkan akses internet dan TV putus yang tidak diketahui sebabnya. Akibat masalah tersebut Jessica langsung melakukan pengecekan terhadap website hotline MNC dan menghubungi customer service untuk memastikan apa yang terjadi. Setelah melakukan komplain, IKR MNC baru mendatangi rumah Jessica setelah 4 hari kemudian karena prosedural yang harus dilalui terlebih dahulu. Dan proses selanjutnya ditanggapi lambat oleh MNC dengan alasan prosedural sistem yang harus dilalui untuk repair jaringan. Proses troubleshoot (repair jaringan) baru ditangani oleh IKR MNC setelah 2 minggu lamanya. Hal tersebut dikarenakan banyaknya pelanggan yang mengalami trouble yang sama dan harus antri dalam penanganan perbaikan jaringan. Setelah troubleshoot dilakukan oleh pihak IKR MNC akses internet dan TV bisa on seperti biasa. Sementara Jessica telah mengalami trouble selama 2 minggu, yang artinya pemakaian internet hanya 2 minggu saja. Hal ini menyebabkan Jessica kecewa karena harus membayar tagihan yang tidak semestinya ia gunakan. Pihak MNC pun tidak mau tahu, dan tetap menuntut membayar seperti yang telah disepakati awal kontrak. Hal ini sangatlah merugikan

pihak konsumen, terlebih yang memerlukan akses internet pada saat itu juga namun mengalami trouble dan harus membayar sama sesuai tarif reguler. [3]

Pelaku usaha selalu memandang konsumen sebagai pihak yang mudah dieksploitasi dan mudah dipengaruhi untuk menggunakan segala bentuk atau jasa yang ditawarkan. Hal ini diperparah dengan kurangnya pemahaman masyarakat sebagai konsumen terhadap hak-haknya. Konsumen tidak dapat melakukan upaya apapun ketika haknya diabaikan. Disamping itu konsumen tidak memahami prosedur pengaduan dan penuntutan pada saat haknya dilanggar.

Untuk Indonesia sendiri, pemerintah telah menetapkan berbagai regulasi menyangkut hal penyiaran Televisi kabel di Indonesia, regulasi ini termaktub dalam UU no.32 Tahun 2002 tentang penyiaran,. Permen Kominfo no.18 tahun 2009 tantang cara dan proses perizinan penyelenggaraan penyiaran, UU no. 52 Tahun 2005 tentang lembaga penyiaran berlangganan.

Namun demikian hal ini tidak serta merta menyelesaikan setiap persoalan mengenai hal penyiaran tersebut, dalam hal ini implementasi dari kebijakan pemerintah terhadap regulasi terkadang menjadi sedikit mengalami kerancuan, baik dalam hal pemahaman maupun soal aplikasinya dilapangan.

Dengan melihat kenyataan tersebut, penulis akan membahas mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha jasa penyiaran berlangganan (internet dan televisi

---

[3] http://inside.kompas.com/suratpembaca/read/45316, di akses pada tanggal 28 Desember 2017, pukul 13.00 WIB.

kabel) serta membahas mengenai apakah peran pemerintah terhadap pelaku usaha jasa penyiaran berlangganan sebagai pengawas terkait pemenuhan hak pelanggan yang dihubungkan dengan UU no 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada latar belakang masalah maka penulis mencoba untuk mengidentifikasi permasalahan hukum yang timbul, sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa penyiaran berlangganan dalam memenuhi hak pelanggan?
2. Apa peran pemerintah terhadap pelaku usaha jasa penyiaran berlangganan terkait dengan hak pelanggan yang harus dipenuhi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan pembahasan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji dan memahami tanggung jawab pelaku usaha jasa penyiaran berlangganan dalam memenuhi hak pelanggan.
2. Untuk mengkaji dan memahami peran pemerintah terhadap pelaku usaha jasa penyiaran berlangganan terkait dengan hak pelanggan yang harus dipenuhi.

D. Kegunaan Penelitian.

Selain tujuan-tujuan tersebut diatas, penulisan proposal ini juga diharapkan bermanfaat untuk berbagai hal diantaranya:

1. Secara Teoritis

   a) Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran teoritis dalam pengembangan ilmu hukum khususnya dalam bidang hukum bisnis dan hukum perlindungan konsumen terkait dengan tanggungjawab pelaku usaha atas dan peranan pemerintah terhadap pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya terkait hak-hak yang harus diperoleh konsumen.

   b) Secara teoritis, menjadi acuan dalam penyelesaian masalah dibidang perlindungan konsumen terkait jasa penyiaran berlangganan yang tidak memenuhi kewajiban terkait hak-hak yang harus diperoleh konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha jasa penyiaran berlangganan yang merugikan konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disingkat UUPK) dan buku Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (yang selanjutnya disingkat KUH Perdata). Mengingat sampai dewasa ini literatur yang dapat dijadikan bahan referensi dalam permasalahan tersebut masih sangat sedikit jumlahnya, sehingga diharapkan dengan kehadiran skripsi ini dapat menambah bahan literatur dari permasalahan tersebut.

2. Secara Praktis.

   Pembahasan ini diharapkan dapat :

   a. Memberikan masukan kepada pemerintah agar dapat memperhatikan para pelaku usaha yang menjalankan usahanya agar tidak hanya mencari keuntungan

untuk mereka sendiri tanpa memperdulikan hak-hak konsumen, sehingga konsumen tidak selalu menjadi korban dari tindakan pelaku usaha

b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi oleh para praktisi untuk memberikan wawasan pengetahuan mengenai masalah perbuatan pelaku usaha yang merugikan konsumen dan tanggung jawab dalam memenuhi hak-hak konsumen, serta hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran kolerasi yang terbentuk antara fakta dilapangan dengan aturan teori yang berlaku dan untuk meningkatkan sikap kritis dalam menyikapi fenomena yang terjadi dalam masyarakat yang berkaitan dengan hukum.

c. Memberikan informasi bagi masyarakat terutama kalangan dunia usaha tentang perlindungan konsumen khususnya tentang pertanggung jawaban pelaku usaha jasa penyiaran berlangganan terkait dengan pemenuhan hak-hak konsumen sehingga tidak menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

E Terminologi

- Menurut kamus hukum Tinjauan Yuridis yakni mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), suatu pandangan dari segi hukum.
- Tanggung jawab dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia yakni : Keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu, baik menanggung resiko maupun akibatnya.
- Pelaku usaha menurut pasal 1 angka 3 UUPK adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan 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 bidang ekonomi.

- Penyiaran jasa berlangganan dalam skripsi ini membahas mengenai jasa penyiaran berlangganan khususnya paket internet dan televisi kabel.
- Pengawasan adalah proses menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut.
- Perlindungan Konsumen menurut UU no 8 tahun 1999 adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen.

F. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif.

a. Pendekatan Penelitian.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan undang-undang (statute approach), yaitu dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen, hukum perdata, serta pendekatan konseptual (conceptual approach) yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum.

b. Spesifikasi Penelitian.

Spesifikasi penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah Perlindungan Konsumen.

c. Jenis dan Sumber Data.

Jenis dan sumber data yang diperoleh melalui penelitian ini yaitu :

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan yang bersumber dari Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Hasil Amandemen Keempat, Undang-Undang No. 8 Tentang Perlindungan Konsumen dan KUHPerdata.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku-buku, pendapat para sarjana, jurnal-jurnal hukum, kasus-kasus hukum yang terkait dengan pembahasan mengenai perlindungan konsumen.

3) Bahan Tersier

Bahan hukum terstier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan ahan hukum sekunder. Seperti kamus bahasa maupun kamus hukum.

d. Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data

1) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui penelitian kepustakaan (library research) untuk mendapatkan konsepsi teori atau doktrin, pendapat atau pemikiran konseptual dan penelitian pendahuluan yang berhubungan dengan objek telaah penelitiaan ini, yang berupa peraturan perundang-undangan, dan karya ilmilah lainnya.

2) Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian hukum ini menggunakan cara analisis kualitatif. Pada penelitian hukum yang berjenis normatif ini, bahan hukum primer, sekunder, dan testier tidak dapat lepas dari berbagai penafsiran hukum yang dikenal dalam ilmu hukum yang diperoleh dengan cara membaca, mengkaji, dan mempelajari bahan pustaka, baik berupa peraturan perundang-undangan, artikel, internet, dan data-data lain yang mempunyai kaitan dengan data penelitian ini.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibuat secara terperinci dan sistematis, agar dapat memberikan kemudahan bagi pembaca dalam memahami makna dari penulisan skripsi ini. Keseluruhan sistematika itu merupakan suatu kesatuan yang saling berhubungan antara satu dengan yang lain yang dapat dilihat sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini berisikan uraian teori, konsep, asas, norma, doktrin yang relevan dengan masalah hukum yang diteliti baik dari buku, jurnal ilmiah, yurisprudensi, perundang-undangan dan sumber data lainnya. Pada bagian ini penulis menguraikan mengenai perlindungan terhadap hak-hak konsumen dalam suatu perjanjian yang dibuat bersama pelaku usaha, hubungan pelaku usaha dengan konsumen terkait pelayanan pelanggan jasa internet dan televisi kabel serta kewajiban yang harus dipenuhi pelaku usaha terhadap pengguna jasa penyiaran berlangganan (internet dan televisi kabel).

BAB III PEMBAHASAN

Pada bagian ini penulis menuangkan analisa terhadap masalah yang diidentifikasi, yakni berkenaan tanggung jawab pelaku usaha pelaku jasa penyiaran berlangganan (internet dan televisi kabel) dan peranan pemerintah sebagai pengawas terkait pemenuhan hak pelanggan dihubungkan dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

BAB IV PENUTUP

Pada bagian ini dikemukakan kesimpulan akhir penelitian seperti jawaban dari rumusan masalah dan saran-saran. Bab ini merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan penulisan dan aturan yang berfungsi untuk memberikan masukan bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen dimasa yang akan datang.