



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM HAL  
PENGHENTIAN SIARAN SECARA SEPIHAK OLEH OPERATOR  
TELEVISI BERLANGGANAN PT. DIRECT VISION (ASTRO)**

Sylvia Agnes\*, Suradi, R. Suharto

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : [sylviaagnessianturi@gmail.com](mailto:sylviaagnessianturi@gmail.com)

**Abstrak**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggung jawab dari PT. Direct Vision (ASTRO) kepada konsumen yang haknya telah dilanggar. Serta mengetahui tindakan yang dapat dilakukan konsumen dan perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen dalam hal penghentian siaran secara sepihak oleh PT. Direct Vision. Perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat dilihat dalam perbuatan yang dilakukan PT. Direct Vision (ASTRO) terhadap konsumennya yaitu dengan melakukan penghentian secara sepihak tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu. Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh PT. Direct Vision terhadap konsumennya berdasarkan adanya sebuah perjanjian. Jika salah satu pihak dirugikan oleh pihak lain, maka pihak yang dirugikan wajib mendapatkan ganti rugi sesuai dengan Pasal 1365 KUHP. PT. Direct Vision tidak memberikan ganti kerugian kepada konsumennya membuktikan bahwa PT. Direct Vision sudah lalai menjalankan kewajibannya sebagai pelaku usaha.

**Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Siaran**

**Abstract**

*The purpose of this research is to determine the responsibility of PT. Direct Vision (ASTRO) to consumers whose rights have been violated. As well as knowing what the consumer able to do to exercise their rights, including the legal protection that can be provided to the consumer in the event of termination of the broadcast unilaterally by PT. Direct Vision. Tort committed by business actors can be seen in the action undertaken by PT. Direct Vision (ASTRO) to consumers by terminating unilaterally without prior notice. Results concluded that the unlawful act committed by PT. Direct Vision to customers based on the existence of an agreement - If one party aggrieved by the other parties, the aggrieved party must obtain compensation in accordance with Article 1365 of the Civil Code - that PT. Direct Vision does not provide compensation to consumers therefore PT. Direct Vision has been negligent to perform its obligations as an entrepreneur –acting as a principal--.*

**Keywords: Legal Protection, Consumer, Broadcast**

**I. PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang tentunya sedang berusaha keras untuk meningkatkan pembangunan nasional. Dalam meningkatkan pembangunan nasional, Indonesia harus menghadapi banyak persoalan salah satunya dalam bidang ekonomi.

Untuk menciptakan perekonomian yang baik adanya kepastian hukum bagi pelaku usaha dan konsumen adalah salah satu faktor yang penting. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 adalah salah satu langkah yang dilakukan pemerintah demi menjamin kepastian hukum, terkhusus konsumen.



Kepastian hukum meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen, memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.

Melindungi hak-hak konsumen tidak cukup dengan dibuatnya Undang-Undang perlindungan konsumen oleh pemerintah. Dalam praktiknya, kurangnya pengawasan dari pemerintah terhadap pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen, membuat pelaku usaha sepertinya tidak memperdulikan hak-hak konsumen. Pelaku usaha seakan tidak memperdulikan kerugian yang dialami oleh konsumen akibat tindakan pelaku usaha.

Banyak pelaku usaha yang merugikan konsumennya dengan mengambil keputusan secara sepihak tanpa melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen. Kondisi ini menunjukkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang karena konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek dalam mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya oleh pelaku usaha, dalam kasus TV berlangganan ini dengan menetapkan harga yang tinggi yang dimintakan kepada konsumen dalam beberapa tahap untuk berlangganan.

Konsumen dan pelaku usaha ibarat sekeping mata uang dengan sisi yang berbeda. Konsumen membutuhkan produk (barang/jasa)

hasil kegiatan pelaku usaha. Tetapi kegiatan pelaku usaha akan mubaxiar apabila tidak ada konsumen yang membeli hasil usahanya. Karena keseimbangan dalam segala segi, menyangkut kepentingan dari kedua belak pihak ini merupakan hal yang ideal yang harus diperhitungkan.<sup>1</sup>

Pelanggaran terhadap hak konsumen disebabkan beberapa fakto, diantaranya faktor sikap pelaku usaha yang memandang konsumen sebagai pihak yang mudah dieksploitasi dan dipengaruhi untuk mengkonsumsi segala bentuk barang/jasa yang ditawarkan. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat sebagai konsumen terhadap hak-haknya juga merupakan salah satu faktor penting. Sehingga ketika hak-haknya diabaikan, konsumen tidak dapat berbuat apa-apa karena memang tidak tahu atau tidak sadar. Ketika konsumen sadar telah dirugikan, konsumen sudah terlambat atau tidak mengerti bagaimana tata cara prosedur pengaduan dan penuntutan atas haknya yang dialanggar. Maka dari itu, dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 dibuat oleh pemerintah bertujuan untuk melindungi konsumen dengan memberikan harapan dan kepastian serta jaminan hukum terhadap hak konsumen. Walaupun dalam kenyataan masih banyak pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen seperti yang sudah diuraikan diatas.

Sebagai contoh adalah permasalahan yang dihadapi oleh

---

<sup>1</sup>Az Nasution, 1995, *Hukum dan Konsumen*, Jakarta, hal. 21.



pelanggan TV berlanggan Astro yang disiarkan oleh PT. Direct Vision. Dalam permasalahan ini telah terjadi suatu pelanggaran terhadap hak yang dimiliki konsumen. PT. Direct Vision Astro tidak lagi memenuhi kewajibannya yaitu untuk memberikan siaran kepada pelanggannya dan PT. Direct Vision tidak melakukan ganti kerugian atas perbuatannya tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mencoba melakukan penelitian tentang permasalahan yang dituangkan dalam sebuah penulisan yang berbentuk skripsi, dengan judul: **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM HAL PENGHENTIAN SIARAN SECARA SEPIHAK OLEH OPERATOR TELEVISI BERLANGGANAN PT. DIRECT VISION (ASTRO).”**

## B. Rumusan Masalah

1. Tindakan apakah yang dapat dilakukan oleh konsumen atas penghentian siaran secara sepihak oleh operator televisi berbayar PT. Direct Vision Astro?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penghentian siaran secara sepihak oleh operator televisi berlanggan Astro menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tindakan apa yang dapat dilakukan

konsumen atas penghentian siaran secara sepihak yang dilakukan oleh operator televisi berbayar PT. Direct Vision?

2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen dalam hal penghentian siaran secara sepihak yang dilakukan oleh operator televisi berbayar PT. Direct Vision Astro berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen? medis.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian hukum ini merupakan penelitian hukum empiris (Yuridis Empiris), yaitu kajian yang memandang hukum sebagai suatu kenyataan, mencakup kenyataan sosial, kenyataan kultur dan lain-lain.

Kajian hukum empiris bersifat deskriptif dimana peneliti mencoba menggambarkan dan menginterpretasikan objek apa adanya dan sesuai dengan kenyataannya.

Dalam penelitian akan memaparkan mengenai tindakan yang dilakukan oleh PT. Direct Vision Astro yaitu perbuatan melawan hukum yaitu dengan tidak melakukan ganti kerugian terhadap konsumennya dalam hal tindakan penghentian siaran secara sepihak.

Penelitian ini menggunakan populasi masyarakat sebagai konsumen atau pelanggan dari TV berlanggan PT. Direct Vision Astro sebagai dasar dari penelitian.



Sedangkan PT. Direct Vision Astro sebagai narasumber dari penelitian.

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Tindakan yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam hal penghentian siaran secara sepihak oleh operator televisi berbayar

Penyiaran menurut Undang-undang No 32 Tahun 2002 Tentang Penyiaran dibagi atas 4 (empat) jenis siaran, yang salah satunya adalah penyiaran berlangganan, yaitu suatu penyiaran yang diperuntukan hanya kepada mereka yang berlangganan saja, penyiaran berlangganan di Indonesia cukup banyak peminatnya, hal ini dikarenakan televisi berlangganan memiliki kelebihan dibandingkan dengan sistem televisi lainnya, misalnya pilihan channel yang beranekaragam yang bukan saja dari dalam negeri tetapi juga channel-channel top dunia.

Permasalahan yang timbul adalah ketika ada operator televisi berlangganan di Indonesia yaitu Astro TV melakukan tindakan yang merugikan konsumennya dengan melakukan penghentian siaran secara sepihak kepada konsumennya. Penghentian secara sepihak tersebut dilakukan pada Senin 20 Oktober 2008. Awalnya pihak Astro berjanji untuk mengembalikan dan mengganti kerugian konsumennya, namun pada kenyataannya hingga saat ini belum ada tindakan penggantian kerugian yang diterima oleh konsumen. Tidak hanya ganti rugi, refund pun juga tidak dilakukan oleh Astro. Sedangkan gantirugi dan refund

sudah menjadi salah satu hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha jika melakukan kesalahan yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen.

Penyiaran merupakan salah satu bidang yang paling berpengaruh dalam kehidupan manusia. Penyiaran berdasarkan tujuan penyelenggaraannya menurut Undang-undang Penyiaran diharapkan dapat memperkuat integrasi nasional, terbinanya watak dan jati diri bangsa yang beriman dan bertaqwa, mencerdaskan kehidupan bangsa, memajukan kesejahteraan umum, dalam rangka membangun masyarakat yang mandiri, demokratis adil dan sejahtera, serta menumbuhkan industri penyiaran Indonesia. Tujuan dari penyiaran ini diharapkan dapat tercapai dengan baik akan tetapi dalam penyelenggaraannya terdapat masalah-masalah yang dapat membuat tujuan dari penyiaran ini tidak tercapai, untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan dalam proses penyelenggaraan penyiaran ini diperlukan sanksi-sanksi untuk memberi efek jera bagi para penyelenggara penyiaran agar tidak melakukan hal-hal yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada, dari berbagai sanksi yang ada terhadap penyelenggara penyiaran salah satunya adalah pencabutan izin penyiaran.

Penyelenggara penyiaran akan dicabut izinnya jika melihat ketentuan berdasarkan Pasal 34 Undang-undang Penyiaran menyatakan bahwa izin penyiaran



dilarang untuk dipindahtangankan kepada pihak lain, berdasarkan kronologis kasus pencabutan izin siaran Astro ini dikarenakan persekongkolan yang dilakukan oleh pihak PT. Direct Vision dengan PT. Astro Malaysia yang pada awalnya diantara mereka telah terjadi kesepakatan yang menyatakan bahwa pihak Astro Malaysia akan mendapatkan 51 % (lima puluh satu persen) tambahan saham dari PT. Direct Vision sehingga Astro Malaysia akan mendapatkan hak penuh atas kepemilikan saham Astro TV, jika dilihat dari kasus diatas diketahui bahwa PT. Direct Vision dan Astro Malaysia telah melanggar ketentuan-ketentuan yang ada yaitu kepemilikan asing atas saham maksimal adalah 20% (dua puluh persen).

Berdasarkan Pasal 55 ayat (1) dinyatakan setiap orang yang melanggar ketentuan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal yang salah satunya terdapat Pasal 34 ayat (5) akan dikenakan sanksi administratif yang diatur dalam Pasal 55 ayat (2) yaitu :

Sanksi administratif sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa :

- teguran tertulis;
- penghentian sementara mata acara yang bermasalah setelah melalui tahap tertentu;
- pembatasan durasi dan waktu siaran;
- denda administratif;
- pembekuan kegiatan siaran untuk waktu tertentu;
- tidak diberi perpanjangan izin penyelenggaraan

- penyiaran;
- pencabutan izin penyelenggaraan penyiaran

Dari ketentuan diatas menjadi alasan KPI untuk melakukan pencabutan izin penyiaran Astro TV. Sanksi administratif yang diberikan oleh KPI kepada pihak Astro TV adalah pencabutan izin penyelenggaraan penyiaran yang menyebabkan penghentian siaran televisi berlangganan ini. Kejadian ini aka menyebabkan penyiaran yang dilakukan oleh Astro TV terhadap pelanggan-pelanggannya diberhentikan, sehingga para konsumen merasa sangat dirugikan atas perbuatan Astro TV ini, berdasarkan kejadian ini maka konsumen dapat melakukan tindakan hukum.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan merupakan langkah akhir yang dapat dilakukan oleh konsumen jika dari kedua belah pihak tidak dapat menyelesaikan sengketa secara baik-baik, dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan.. Proses beracara dalam sengketa konsumen akan terjadi apabila terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen dan tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha. Banyak cara dalam penyelesaian sengketa konsumen ini. Biasanya dalam kehidupan sehari-hari sengketa konsumen akan melibatkan pihak konsumen yang melibatkan banyak orang, karena sengketa ini muncul karena ketidaksesuaian produk baik barang maupun jasa, dimana produk ini akan dikonsumsi lebih dari satu orang, meski demikian tidak menutup



kemungkinan sengketa ini hanya melibatkan perseorangan.

Konsumen yang menggunakan televisi berlangganan Astro sebagai pihak yang dirugikan berhak melakukan gugatan yang mengacu pada ketentuan Pasal 45 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, dan juga berdasarkan ketentuan yang diatur didalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa setiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Dalam kasus ini, beberapa dari dari konsumen Astro TV yang merasa dirugikan melakukan gugatan Class Action terhadap Astro dan PT. Direct Vision. Astro mendapatkan gugatan Class Action sebanyak 2kali. Pertama Astro digugat oleh konsumen yang bertempat tinggal Jakarta dan sekitarnya (JABODETABEK). Gugatan ini diajukan oleh 5orang konsumen Astro yang juga mewakili konsumen yang bertempat tinggal di Jabodetabek lain yang juga merasa dirugikan oleh Astro karena penghentian siaran yang secara sepihak ini. Gugatan yang dilakukan oleh 5orang konsumen ini diwakili oleh kuasa hukum James Purba dan

Partners. Gugatan Class Action ini diajukan ke Pengadilan Jakarta Selatan pada hari Rabu, tanggal 29 oktober 2008 dengan no: 1386/Pdt.G/2008/PN.JKT.sel<sup>2</sup>

Gugatan ini ditujukan kepada tujuh pihak terkait, yaitu PT Direct Vision "PTDV"(pengelola ASTRO), Melia Concap Clon Molato (Presdir PTDV), Sean Dent (Direktur PTDV), Paul Montotalu (Direktur PTDV), ASTRO ALL Asia Network Plc Ltd "AAAN" (induk perusahaan pemilik All Asia Multimedia Networks), All Asia Multimedia Networks "AAMN" (pemasok utama content siaran PTDV), Measat Broadcast Network System SDN BHD (pemilik merek dagang ASTRO).<sup>3</sup>

Gugatan kedua diajukan ke Pengadilan Negeri (PN) Medan oleh konsumen atau pelanggan Astro yang berdomisili di kota Medan. Gugatan ini diajukan oleh 3orang konsumen, yaitu Ninin Tursina Siregar, Azran Taufik, dan Muhamad Amin Siregar diwakili oleh kuasa hukumnya Palmer Situmorang dkk dengan register Nomor 472/PDT-G/2008/PN-Medan.<sup>4</sup>

Berdasarkan gugatan tersebut, penggugat menilai tindakan tergugat bertentangan dengan Pasal 4 huruf a, g dan h serta Pasal 7 huruf c, f dan g Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

---

<sup>2</sup>Wawancara yang dilakukan dengan Corporate Affairs PT. Direct Vision 19 Januari 2016 11.00 WIB

<sup>3</sup>Wawancara yang dilakukan dengan Corporate Affairs PT. Direct Vision 19 Januari 2016 11.00 WIB

<sup>4</sup>Wawancara yang dilakukan dengan Corporate Affairs PT. Direct Vision 19 Januari 2016 11.00 WIB



tentang Perlindungan Konsumen. Pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dinilai sebagai perbuatan melawan hukum. Dalam gugatannya, penggugat menuntut agar tegugat tetap menyiarkan siaran Astro, termasuk siaran liga Inggris dan siaran lain yang menjadi paket layanan. Penggugat juga menuntut ganti rugi materiil sebesar Rp200 juta per pelanggan sebagai ganti rugi biaya instalasi. Selain itu penggugat juga menuntut ganti rugi Rp500 ribu per pelanggan sebagai kompensasi ganti rugi penalti pemutusan hubungan televisi berbayar sebelum berlangganan Astro. Plus, pengembalian uang di muka sesuai dengan jumlah yang telah dibayarkan. Sementara kerugian immateriil diperhitungkan sebesar Rp1 juta setiap pelanggan.

### **B. Perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam hal penghentian siaran secara sepihak oleh operator televisi berbayar berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999**

Penyiaran dianggap sebagai sarana yang efektif karena penghentian siaran televisi berlangganan secara sepihak oleh operator televisi berlangganan tentu saja sangat merugikan berbagai pihak, terlebih konsumen yang menjadi korban dalam penghentian siaran itu. Tindakan pelaku usaha dalam kasus ini adalah operator penyelenggara televisi berlangganan telah melanggar Undang-undang Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 4 Undang-undang

Perlindungan Konsumen ini dikatakan bahwa konsumen mempunyai hak untuk :

1. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan



perundang-undangan lainnya.

Penghentian siaran yang dilakukan secara sepihak oleh suatu lembaga penyiaran berlangganan memang tidak dapat dibenarkan, baik jika dipandang dari sudut pandang hukum maupun dari sudut pandang etika, dari sudut pandang hukum jelas hal ini tidak dapat dibenarkan karena pengguna/pelanggan dari jasa penyiaran dengan pihak penyelenggara operator televisi berlangganan tersebut, tentunya sebelum terjadinya kesepakatan untuk penggunaan jasa siaran berlangganan antara penyelenggara dengan pelanggan telah terjadi perjanjian yang saling mengikat untuk kedua belah pihak, Di dalam Pasal 1320 KUHPerdara disebutkan bahwa untuk sahnya suatu perjanjian harus memenuhi 4 (empat) syarat yaitu :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Kemudian dalam Pasal 1338 KUHPerdara tentang akibat suatu perjanjian disebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali kecuali dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena selain alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, jadi jelas apa yang dilakukan Astro terhadap

pelanggannya telah melanggar isi perjanjian yang sebelumnya telah dibuat oleh kedua belah pihak.

Perbuatan Astro ini tentunya menimbulkan kerugian bagi para pelanggannya, kerugian dapat berupa kerugian materiil dan kerugian immateriil, kerugian materiil adalah kerugian yang dapat dihitung atau diperkirakan jumlahnya karena bentuknya nyata dan dapat diperhitungkan dengan menggunakan bukti-bukti yang ada, sedangkan kerugian immateriil adalah kerugian yang sulit dihitung secara jelas tetapi hanya dapat diperkirakan saja. Astro telah melanggar hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen harus mendapat informasi yang jelas tentang produk dan jasa, konsumen juga harus mendapatkan kepastian hukum tentang penggunaan produk dan jasa.

Undang-undang Perlindungan Konsumen khususnya dalam Pasal 7 huruf f mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha yaitu tentang pemberian kompensasi atau ganti kerugian karena barang atau jasa yang diterima atau yang dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab untuk memberikan ganti kerugian akibat kesalahannya, akan tetapi dalam kasus Astro ini pelaku usaha tidak mengganti kerugian kepada konsumennya, padahal jelas bahwa konsumen telah dirugikan akibat ulah



pelaku usaha ini. Untuk kasus ganti rugi Astro ini di Indonesia telah diatur dalam Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen dan untuk sanksi administratif bagi pelaku usaha yang mengabaikan Pasal 19 terdapat dalam Pasal 60 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen ini.

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pelaku usaha yang paling bertanggung jawab terhadap pelanggaran dalam kasus ini adalah PT. Direct Vision Astro sebagai penyedia jasa TV berlangganan. Wujud ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian jasa yang sejenis seperti menghidupkan kembali TV berlangganan Astro bagi para konsumen.

Ganti rugi kepada konsumen Astro dapat dibedakan menjadi dua, yaitu konsumen yang membayar 1 tahun atau disebut prabayar dan konsumen yang membayar secara bulanan. Terlepas dari bagaimana cara pembayaran masing-masing konsumen, konsumen tetap dirugikan. Namun dengan adanya perbedaan tersebut dapat dilihat bahwa konsumen yang melakukan pembayaran prabayar mengalami kerugian materiil yang lebih besar dibandingkan dengan konsumen yang hanya melakukan pembayaran secara bulanan. Hal tersebut dapat dilihat pada janji PT. Direct Vision tentang ganti kerugian, yaitu PT.

Direct Vision akan mengganti ganti rugi dalam waktu 30 hari waktu kerja tetapi hanya bagi konsumen yang telah melakukan pembayar prabayar atau dimuka untuk 1 tahun berlangganan.

Pada saat Astro menghentikan penyiarannya, konsumen yang melakukan pembayaran prabayar tidak lagi dapat menikmati tayangan-tayangan Astro yang seharusnya menjadi haknya sebagai konsumen selama 1 tahun. Sedangkan untuk konsumen yang melakukan pembayaran secara perbulan, konsumen hanya dirugikan selama 1 bulan pembayaran saja.

Ganti kerugian dapat didasarkan atas 2 (dua) alasan mengenai ganti kerugian yang dapat dimintakan oleh konsumen kepada pelaku usaha, yaitu:

1. Tuntutan berdasarkan wanprestasi  
tuntutan berdasarkan wanprestasi berarti antara prod dengan konsumen terikat suatu perjanjian, yang mana dalam hal ini produsen tidak dapat memenuhi prestasi sebagaimana yang telah diperjanjikan sebelumnya.
2. Tuntutan berdasarkan suatu perbuatan melawan hukum. Jika tuntutan didasarkan kepada suatu perbuatan melawan hukum maka harus dipenuhi unsur-unsur:
  - adanya perbuatan melanggar hukum
  - adanya kerugian,



- adanya kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dengan kerugian,
- adanya kesalahan.

Unsur-unsur yang disebutkan diatas terdapat didalam kasus Astro. Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh Astro adalah tindakan melawan hukum dengan tidak melindungi hak konsumennya sehingga menimbulkan kerugian yang diderita oleh konsumennya. Perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh Astro yang mengakibatkan kerugian konsumennya pun tidak lain kare kesalahan Astro dan PT. Direct Vision sendiri.

Penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen sebagai bentuk perlindungan hukum adalah:

1. Penyelesaian sengketa secara damai.

Tujuan dari penyelesaian sengketa secara damai ini tentunya untuk mencari jalan terbaik bagi para pihak yang bersengketa, keuntungan dari penyelesaian sengketa secara damai ini diharapkan dapat menjadi media bagi kedua belah pihak yang saling bersengketa agar dapat menemukan jalan terbaik yaitu kedua-duanya merasakan win-win solution, cara seperti ini juga sesuai dengan budaya Indonesia yaitu musyawarah untuk mufakat, selain itu juga cara penyelesaian diluar pengadilan ini mempunyai keuntungan lain yaitu:

- hemat waktu;

- hemat biaya;
- hubungan kedua belah pihak jadi lebih baik karena prinsip win-win solution;
- kedua belah pihak akan merasa bebas dalam menentukan syarat-syarat penyelesaian masalah;
- Tidak berbelit-belit.

Tetapi dalam kasus Astro ini, tidak ada keinginan dari pihak Astro untuk menyelesaikan masalah ini dengan konsumennya secara baik-baik atau damai. Dapat dilihat dengan tidak ada usaha dari Astro untuk menghubungi konsumen-konsumen yang sudah dirugikan. Hanya konsumen saja yang terus melakukan usaha melalui lembaga-lembaga atau yayasan perlindungan konsumen seperti YLKI. Bahkan saat konsumen menghubungi kantor Astro keluhan mereka tidak ditanggapi dengan benar dan serius. Tidak adanya tanggapan yang diberikan oleh Astro mengakibatkan usaha konsumen tidak juga membuahkan hasil.

2. Penyelesaian sengketa melalui BPSK

Penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalu BPSK jika penyelesain sengketa secara damai tidak dapat dilakukan. Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/kep/12/2002 sebagai berikut:

- a. konsiliasi



Pasal 1 angka 9 Kepmen diatas menjelaskan bahwa konsiliasi adalah “proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak”

b. mediasi

penyelesaian sengketa secara mediasi berdasarkan pasal 1 angka 10 menjelaskan bahwa mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

c. arbitrase

berdasarkan Pasal 1 angka 11 arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepada BPSK, selanjutnya mengenai penyelesaian sengketa itu diatur dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Didalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 ini berbunyi “Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

3. Penyelesaian sengketa melalui lembaga atau instansi yang berwenang.

Sengketa konsumen dapat juga diselesaikan melalui lembaga atau instansi berwenang yaitu Pengadilan Negeri (PN), menurut Subekti dalam hukum menganut suatu asas orang tidak boleh menjadi hakim sendiri, apabila penyelesaian sengketa yang dipilih adalah secara litigasi, maka harus diperhatikan ketentuan hukum acara perdata yang berlaku di Indonesia, sesuai ketentuan hukum acara perdatanya, maka suatu perbuatan melawan hukum harus dibuktikan melalui proses pemeriksaan di lembaga peradilan mulai dari tingkat pertama (Pengadilan Negeri) sampai tingkat akhir (Pengadilan Tinggi atau mungkin Mahkamah Agung) dengan syarat adanya putusan hakim yang telah memiliki kekuatan hukum yang tetap dan pasti (inkracht van gewijsde).

#### IV. KESIMPULAN

1. Dalam hal terjadinya penghentian siaran secara sepihak yang dilakukan oleh PT. Direct Vision (ASTRO) terhadap konsumennya, maka tindakan hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen berdasarkan Pasal 45 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha dengan menggunakan proses diluar pengadilan yaitu melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum dimana jalur tersebut merupakan kesukarelaan dari kedua belah



pihak. Gugatan yang diajukan dapat ditempuh dengan proses beracara *Small Claim, Class Action*, dan *Legal Standing*.

2. Berdasarkan analisis kasus yang telah dilakukan, maka perlindungan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap konsumen merupakan awal dari segala tindakan hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang telah diuraikan dalam pembahasan sebelumnya. PT. Direct Vision (ASTRO) wajib bertanggung jawab atas kepentingan konsumen yang dirugikan. Bentuk dari pertanggungjawaban pelaku usaha adalah ganti kerugian yang dapat berupa pengembalian uang atau refund dan penggantian barang/jasa.

## V. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Barkatullah, Abdul Halim. 2010. *Hak-hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.

Marwan, M dan P, Jimmy. 2009. *Kamus Hukum*. Surabaya: Reality Publisher.

Mertokusumo, Sudikno. 1986. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty.

Miru, Ahamadi dan Yodo, Sutarmanto. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Nasution, Az, 1995, *Hukum dan Konsumen*, Jakarta:-----.

Nasution, AZ. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Diadit Media.

Riswandi. 2009. *Dasar-dasar Penyiaran*. Jakarta: Graha Ilmu.

Sadar, M, Makarao, Moh. Taufik, Mawadi, Habloel. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Akademia.

Sibadolok, Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Soekanto, Soerjono. 2006. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Susanto, Happy. 2008. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visi Media.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Liku-liku Perjalanan UUPK. Jakarta: YLKI dan UNSAID.

### B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen