

**ANALISIS EFEKTIVITAS PROGRAM MIGRASI TELKOM FLEXI KE TELKOMSEL KARTUAS
FLEXI SEBAGAI BENTUK PENERAPAN PERATURAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
STUDI PADA PELANGGAN TELKOMSEL KARTUAS FLEXI DI KOTA BANDUNG**

TELKOM UNIVERSITY

Blodot Aji Luhung¹, Dr. Helni Mutiarsih Jumhur SH., M.Hum.²

**Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Telkom blodotajiluhung@yahoo.co.id¹,
helni.mutiarsih@gmail.com²**

ABSTRAK

Layanan telekomunikasi berbasis CDMA kini tidak lagi bisa dirasakan oleh masyarakat Indonesia tak terkecuali Bandung karena sejalan dengan program Pemerintah sesuai PM KOMINFO No.30 Tahun 2014 dan KM KOMINFO No.934 Tahun 2014 tentang Penataan Pita Frekuensi dan Pengalihan Izin Penggunaan Frekuensi 800 Mhz menjadi salah satu penyebab ditutupnya layanan Telkom Flexi. Telkom tetap berupaya mempertahankan sisa 4,4 juta penggunanya se-Indonesia dan khususnya wilayah Bandung sebesar 159.862 pengguna agar tidak berpindah ke *provider* lain dan mendorong pengguna Flexi untuk beralih ke anak usahanya yaitu Telkomsel adanya program migrasi pengguna. Program ini sebagai bentuk tanggung jawab Telkom dalam perlindungan konsumen Telkom Flexi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi sebagai bentuk penerapan peraturan Perlindungan Konsumen pada pengguna Telkomsel KartuAs Flexi di kota Bandung dengan mengacu pada UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Unit penelitian ini adalah lima faktor efektivitas berdasarkan teori Soerjono Soekanto yaitu faktor hukum, faktor penegak hukum, faktor sarana dan fasilitas, faktor masyarakat, dan faktor kebudayaan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas dari program migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi sebagai bentuk penerapan peraturan Perlindungan Konsumen pada pengguna Telkomsel KartuAs Flexi di kota Bandung adalah "baik" dengan mengacu pada UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Migrasi, Efektivitas Peraturan, UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Telkom Flexi.

ABSTRACT

CDMA-based telecommunication services are now no longer be felt by the people of Indonesia is no exception Bandung because it is in line with the Government's program according KOMINFO PM 30 2014 and KM KOMINFO No.934 2014 concerning Settlement and Transfer of Permits Band Frequency Frequency 800 Mhz become one causes of closure of Telkom Flexi service. Telkom still trying to keep the rest of the 4.4 million users in Indonesia and particularly wilayah Bandung amounted to 159 862 users from switching to other providers and encourage Flexi users to switch to its subsidiary Telkomsel users the migration program. The program as a form of responsibility in the protection of consumers Telkom Telkom Flexi. This study aims to determine the effectiveness of the migration program Telkom Flexi to Telkomsel KartuAS Flexi as a form of consumer protection rules on the application of Telkomsel users KartuAS Flexi Bandung with reference to UU No. 8 of 1999 on Consumer Protection.

This study used a qualitative descriptive study method. This study unit is based on the theory of five factors effectiveness of Soerjono Soekanto ie legal factors, factors of law enforcement, facilities and infrastructure factors, community factors, and cultural factors.

This study shows that the effectiveness of the migration program to Telkomsel, Telkom Flexi Flexi KartuAS as a form of consumer protection rules on the application of Telkomsel users KartuAS Flexi Bandung is "good" with reference to the Act No. 8 of 1999 on Consumer Protection.

Keywords : Migration , Regulatory Effectiveness , Law 8 of 1999 on Consumer Protection , Telkom Flexi

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Paradigma telekomunikasi di Indonesia dari monopoli telah menjadi kompetisi melalui UU No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, industri telekomunikasi Indonesia memperlihatkan pertumbuhan yang sangat pesat. Pertumbuhan teknologi telekomunikasi seluler di Indonesia dimulai pada tahun 1984 dengan berbasis *analog* generasi pertama (1G) yaitu *Nordic Mobile Telephone (NMT)*, kemudian *Advance Mobile Phone System (AMPS)*. Pada tahun 1993 Telkom memperkenalkan jaringan *Global System for Mobile (GSM)*. Sedangkan jaringan berbasis *Code Division Multiple Access (CDMA)* baru muncul tahun 2002 dan tahun 2003 Telkom Flexi berdiri sebagai operator CDMA pertama [15].

Telkom menyediakan layanan Flexi sejak Juni 2003 melalui Divisi Telkom Flexi yang memanfaatkan CDMA sebagai telepon *fixed wireless digital* yang digunakan sebagai telepon rumah (*fixed phone*) dan telepon bergerak (*mobility*). Layanan *fixed wireless* berbasis CDMA ini merupakan sebagai telepon bergerak terbatas dalam satu area kode, hal ini dimungkinkan karena memiliki fitur *limited mobility* [16]. Flexi diciptakan untuk memanfaatkan teknologi CDMA yang lebih canggih daripada teknologi GSM, hal ini diklaim oleh Telkom serta didukung pernyataan para pakar telepon seluler. Dengan itu Flexi telah membuktikan sebagai *market leader* bisnis CDMA di tanah air dengan lebih dari 18 juta pengguna pada tahun 2010.

Namun setelah 11 tahun beroperasi sejak Juni 2003, akhirnya pada Oktober 2014 Telkom resmi menghentikan layanan Telkom Flexi. Penurunan jumlah pengguna menjadi salah satu penyebab layanan Flexi ditutup. Pengguna Telkom Flexi mengalami fluktuasi namun lebih banyak mengalami penurunan. Pada tahun 2010 Telkom Flexi memiliki pengguna yang paling banyak hingga 18,1 juta orang. dan saat penutupan layanan Telkom Flexi, pengguna Telkom Flexi tersisa 4,4 juta pengguna sampai 31 Desember 2014 di seluruh wilayah Indonesia. Kota Bandung berada di urutan kelima dengan sisa jumlah pengguna 175.000 orang dengan rincian pengguna Flexi Trendy berjumlah 159.862 orang dan pengguna Flexi Classy berjumlah 15.460 orang [4]. Telkom Flexi semakin tidak nyaman dikarenakan tidak berkembang, kalahnya persaingan dengan jaringan GSM dan sejalan dengan program Pemerintah sesuai PM KOMINFO No.30 Tahun 2014 dan KM KOMINFO No.934 Tahun 2014 tentang Penataan Pita Frekuensi dan Pengalihan Izin Penggunaan Frekuensi 800 Mhz menjadi penyebab juga ditutupnya layanan Telkom Flexi [3]. Selain itu menurut Ridwan Effendi, Anggota Komisioner BRTI (Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia) penyebab ditutupnya layanan CDMA dikarenakan seluruh operator CDMA merugi termasuk Flexi, tidak adanya niatan untuk mengembangkan teknologi CDMA, akibat perang tarif yang dimulai pada tahun 2008 sehingga tarif seluler CDMA dengan GSM sudah hampir sama, dan ketersediaan *handset* yang terbatas untuk CDMA. Karena hal itu semua akhirnya Telkom memutuskan untuk menghentikan layanan Flexi.

Telkom tetap berupaya mempertahankan sisa 4,4 juta penggunanya agar tidak berpindah ke *provider* lain dan mendorong pengguna Flexi untuk beralih ke anak usahanya yaitu Telkomsel. Sehingga dengan penutupan layanan Flexi ini pihak Telkom berkeyakinan akan terkompensasi oleh penguatan layanan seluler secara keseluruhan [4]. Upaya tersebut dilakukan Telkom tersebut merupakan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap konsumen Telkom Flexi Karena sebagai pelaku usaha dan konsumen memiliki hak dan kewajiban yang telah diatur di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam penelitian ini peneliti hanya berfokus pada pengguna Flexi yang berpindah ke Telkomsel KartuAs Flexi. Dari data tersebut jumlah pengguna Telkom Flexi yang masih bisa dipertahankan oleh Telkom di kota Bandung sebesar 40.651 pengguna jumlah ini masih lebih sedikit daripada pengguna yang belum melakukan migrasi ke KartuAs Flexi sebanyak 119,211 orang [4]. Sebenarnya pihak Telkom telah melakukan sosialisasi migrasi hingga pemeberian kompensasi. Migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel dinilai pelanggan juga memiliki berbagai masalah. Banyak pelanggan mengeluhkan program migrasi ini mulai dari informasi migrasi yang kurang jelas, pelayanan migrasi yang lama, pemberian kompensasi yang tidak sesuai, masalah nomor cantik, tarif yang mahal setelah migrasi, dsb.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ada peneliti tertarik untuk menjadikan pengguna KartuAs Flexi sebagai objek penelitian karena menurut penulis adanya masalah pengguna yang belum semuanya melakukan migrasi dan ketidaksesuaian program migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel dengan undang-undang perlindungan konsumen. Berdasarkan hal tersebut penulis mengangkat judul “Analisis Efektivitas Program Migrasi Telkom Flexi Ke Telkomsel KartuAs Flexi Sebagai Bentuk Penerapan Peraturan Perlindungan Konsumen Studi pada Pengguna Telkomsel KartuAs Flexi di Kota Bandung”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas didapatkan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas program migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi sebagai bentuk penerapan peraturan perlindungan konsumen?
2. Bagaimana analisis efektivitas program migrasi Telkom Flexi Ke Telkomsel KartuAs Flexi sebagai bentuk penerapan peraturan perlindungan konsumen?

2. Dasar Teori dan Metodologi

2.1 Regulasi Telekomunikasi

Regulasi telekomunikasi menurut Budhijanto adalah sebuah badan dari berbagai aturan, undang-undang, norma dan prosedur sikap perekonomian pemerintah dari perusahaan-perusahaan pada sektor telekom telah lazim melalui industrialisasi dunia selama lebih dari dua dekade [2]. Regulasi telekomunikasi sudah muncul sebagai isu penting dengan adanya persaingan di sektor telekomunikasi. Dengan adanya persaingan, menjadi jelas bahwa peraturan diperlukan untuk memastikan bahwa kompetisi bekerja secara efektif. Adapun prinsip – prinsip Regulasi Telekomunikasi adalah pengamanan yang kompetitif, interkoneksi, jasa universal, pemberian lisensi, alokasi dan penggunaan sumber daya yang langka serta pembentukan regulator independen [2].

2.2 Perlindungan Konsumen

Dalam Undang – Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dengan adanya peraturan tersebut perlindungan konsumen akan dapat mendorong iklim berusaha yang sehat serta lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan atau jasa yang berkualitas[5].

Judhariksawan dalam bukunya yang berjudul Pengantar Hukum Telekomunikasi menyatakan bahwa untuk menerapkan perlindungan konsumen, penyelenggara telekomunikasi publik wajib memberikan ganti rugi kepada pengguna apabila terbukti bahwa karena kelalaiannya pengguna tersebut menderita kerugian atas penggunaan jaringan atau jasanya[7].

2.3 Efektivitas

Efektivitas menurut Subkhi & Jauhar adalah hubungan antara *output* dan tujuan. Ini berarti bahwa efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Efektivitas perlu diketahui untuk mengetahui apakah aktivitas atau serangkaian kegiatan yang telah dilakukan itu berguna dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan kegiatan tersebut [14].

Menurut Soerjono Soekanto, untuk mengetahui efektif atau tidak suatu peraturan atau hukum dapat diketahui melalui 5 (lima) faktor yang mempengaruhinya yaitu [12]:

- Faktor hukumnya sendiri, yang di dalam penelitian ini akan dibatasi seperti pada peraturan perundang-undangan dan peraturan internal perusahaan seperti peraturan direksi, keputusan direktur dan ISO. Dalam hal ini yang menjadi acuan adalah Hak dan kewajiban konsumen dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum yaitu pihak Telkom.
- Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum. Dalam hal ini fasilitas yang dimiliki Telkom untuk menyebarkan informasi mengenai migrasi Telkom Flexi ke KartuAs Flexi yaitu web Telkom, web Telkomsel, sms, twitter, dan facebook. Grapari/Plasa Telkom hanya sebagai tempat penukaran kartu dan informasi lanjutan dengan datang langsung.
- Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.
- Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.

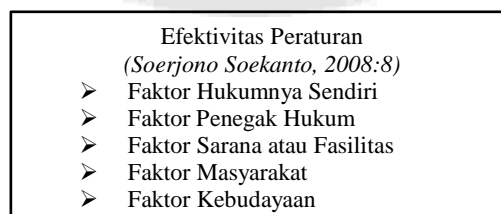
2.4 Teori Migrasi

Pergerakan dari seseorang (seorang migran) diantara dua tempat untuk beberapa waktu tertentu. Analogi dalam pengertian migrasi geografis tersebut dapat disamakan dengan perpindahan konsumen terhadap penyedia jasa. Imigran (konsumen) pergi (berpindah) dari satu negara (penyedia jasa) ke yang lain [1].

Ada dua jenis konsumen yang bermigrasi yaitu *voluntary migrant* dan *refugees*. Konsumen yang secara bebas memilih untuk berpindah antar penyedia jasa dinamakan *voluntary migrant*. Sedangkan konsumen yang tidak memiliki pilihan selain berpindah penyedia jasa, seperti penyedia jasanya saat ini telah tutup atau bangkrut disebut *refugees* [1].

2.5 Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



2.6 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, menurut Sekaran dan Bougie studi deskriptif sering dirancang untuk mengumpulkan data yang menggambarkan karakteristik orang, peristiwa, atau situasi [10]. Penelitian kualitatif mencakup berbagai teknik interpretasi yang berusaha untuk menjelaskan, memecahkan kode, menerjemahkan, dan menjelaskan makna, bukan frekuensi dari kejadian dalam dunia sosial yang terjadi secara alami [3].

Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* menurut Sekaran dan Bougie besarnya peluang elemen untuk terpilih sebagai subjek tidak diketahui [9]. Penelitian ini terbatas untuk warga kota Bandung pengguna Telkom Flexi yang telah bermigrasi ke Telkomsel Flexi yaitu pada kartu KartuAs Flexi. Sedangkan metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* pada tipe *Judgment Sampling* [9].

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi, uji keabsahan data menggunakan uji kredibilitas dengan triangulasi. Pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yaitu menurut Ghony dan Almanshur data yang diperoleh dicek kembali pada sumber yang sama dalam waktu yang berbeda, atau dicek dengan menggunakan sumber yang berbeda.

3. Hasil dan Pembahasan

Tabel. 1 Hasil Penilaian Informan Efektivitas Peraturan

No	Pernyataan	Penilaian Informan			Total	
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Nilai	%
Faktor Hukum						
1	Migrasi pengguna Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi yang diterapkan Telkom sesuai dengan UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.	3	3	3	9	75
2	Migrasi pengguna Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi oleh Telkom ke konsumen sudah berjalan dengan baik.	3	3	3	9	75
Faktor Penegak Hukum						
3	Memigrasikan pengguna Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi membuktikan bahwa Telkom telah membuat peraturan tentang perlindungan konsumen.	3	3	3	9	75
4	Telkom telah melakukan sosialisasi kepada konsumen tentang migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi.	2	3	2	7	58,3
5	Dengan Migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi membuktikan bahwa Telkom menerapkan peraturan perlindungan konsumen dengan baik.	2	3	3	8	66,67
Faktor Sarana atau Fasilitas						
6	Telkom memiliki fasilitas yang digunakan untuk menyebarkan informasi migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi.	2	3	2	7	58,3
7	Fasilitas yang digunakan sangat membantu konsumen untuk mengetahui informasi tentang migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi.	2	3	2	7	58,3
8	Dengan fasilitas yang ada, membuat informasi tentang migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi lebih informatif bagi konsumen.	2	2	2	6	50
Faktor Masyarakat						
9	Saya mengetahui program Migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi.	4	4	4	12	100
10	Saya setuju dengan program Migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi.	1	1	1	3	25
11	Saya mengerti dengan program migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi.	3	3	3	9	75
12	Saya mendapatkan keuntungan dari program migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi yang dilakukan Telkom.	2	2	2	6	50
13	Saya mendapatkan kompensasi untuk migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi dari Telkom.	3	3	3	9	75

Faktor Kebudayaan						
14	Migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi membuat Telkom senantiasa memberikan pelayanan jasa telekomunikasi yang terbaik bagi konsumen.	3	3	3	9	75
15	Migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi membuat Telkom bertanggungjawab dengan konsumen.	3	3	3	9	75
16	Migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi membuat Telkom dapat melakukan pelayanan secara terstruktur.	3	3	3	9	75
Total	Nilai				128	1066.57
	% (Persentase)				1066.57/16= 66.66 %	

Adapun ketentuan nilai-nilainya sebagai berikut:

- a. nilai kumulatif terendah dari setiap pernyataan yaitu : 1 (skala) x 3 (informan) =3.
- b. nilai kumulatif tertinggi dari setiap pernyataan yaitu: 4 (skala) x 3 (informan) = 12.
- c. nilai persentase terbesar yaitu: 12/12 x 100% = 100%
- d. nilai persentase terkecil yaitu: 3/12 x 100% = 25%.

Hasil tersebut kemudian dapat digunakan untuk mencari nilai rentang dengan menggunakan perhitungan nilai persentase keseluruhan jawaban dikurangi dengan nilai persentase terkecil lalu dibagi nilai skala pengukuran terbesar, maka didapatkan rumus: $\frac{1066.57 - 12}{16}$ sehingga Nilai Rentang adalah 18,75%.

Tabel 2

Klasifikasi Kategori Penilaian Persentase

No.	Persentase	Kategori
1	25% - 43,75%	Sangat Buruk
2	> 43,75% - 62,50%	Buruk
3	>62,50% - 81,25%	Baik
4	>81,25% - 100%	Sangat Baik

Sumber: hasil olahan data penulis

3.1 Faktor Hukum

Berdasarkan hasil pengolahan pada faktor hukum yang mengacu pada UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, dengan adanya dua instrumen yang menunjukkan pesentase nilai yang sama yaitu 75% yang tergolong kategori baik. Pada instrumen pertama mengenai pemenuhan hak-hak konsumen KartuAs Flexi oleh pihak Telkom yang sekaligus kewajiban Telkom. Pada instrumen kedua yaitu pemenuhan kewajiban sebagai konsumen dalam menggunakan produk/jasa.

Artinya bahwa informan beranggapan phak Telkom telah berusaha melaksanakan kewajibannya untuk memenuhi hak-hak konsumen dan pelanggan KartuAs juga telah melaksanakan kewajiban sebagai konsumen. Namun dalam pemenuhan-pemenuhan hak konsumen tersebut masih ada yang kurang sesuai bagi informan.

3.2 Faktor Penegak Hukum

Pada faktor penegak hukum memiliki tiga instrumen. Berdasarkan hasil pengolahan data pada instrumen pertama memilik persentase baik yaitu 75% artinya ada manfaat dalam program migrasi tersebut bahwa Telkom dinilai tidak semena-mena dan masih peduli dengan konsumennya. Namun pada instrumen kedua menunjukkan persentase buruk yaitu 58,3% yang artinya sosialisasi secara langsung ke konsumen yang dilakukan Telkom kurang efektif sehingga konsumen tidak mendapat informasi secara jelas. Meskipun begitu Telkom telah berusaha menerapkan peraturan perlindungan konsumen dengan baik terlihat dari persentase sebesar 66,67% yang menunjukkan baik.

3.3 Faktor Sarana dan Fasilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil yang kurang baik pada ketiga instrumen sarana dan fasilitas yang digunakan oleh Telkom menyebarkan informasi migrasi tersebut. Persentase pada instrumen pertama yaitu 58,3%, instrumen kedua 58,3%, dan instrumen ketiga 50%. Para informan kurang terbantu untuk mengetahui informasi migrasi. Dua dari informan mengetahuinya melalui artikel, berita, dan forum di internet yang bukan milik Telkom. Salah satu informan mendapatkan sms dari Telkom untuk migrasi namun dirasa masih kurang informasinya sehingga kurang informatif.

3.4 Faktor Masyarakat

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh bahwa tanggapan informan mengenai tahu atau tidaknya program migrasi tersebut diperoleh persentase sebesar 100%. Artinya, bahwa semua informan sangat mengetahui program migrasi Telkom Flexi ke KartuAs Flexi karena persentasenya tergolong sangat baik.

Pada faktor masyarakat memiliki lima instrumen. Instrumen pertama memiliki persentase 100% sangat baik tentang mengerti atau tidaknya dengan program migrasi tersebut, persentase kedua 25% sangat buruk mengenai setuju atau tidaknya dengan program migrasi, instrumen ketiga 75% baik mengenai mengerti atau tidaknya dengan program migrasi, instrumen keempat 50% buruk mengenai keuntungan yang didapat dari program migrasi, dan yang kelima 75% baik mengenai kompensasi.

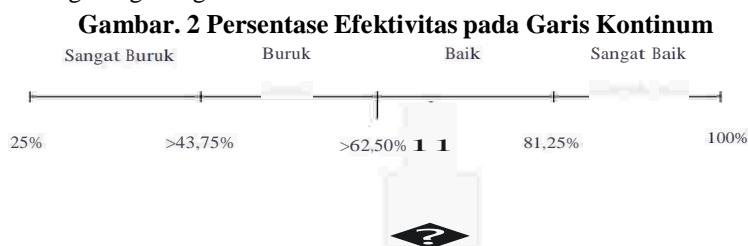
Para informan mengetahui dan mengerti mengenai program migrasi meskipun tidak didapat secara jelas dari Telkom secara langsung. Semua informan tidak setuju dengan adanya program migrasi tersebut namun mereka pasrah dan mengerti mengapa harus dimigrasi karena ada program pemerintah tentang penataan pita frekuensi dan kurang berkembangnya CDMA. Dengan migrasi ini mereka mendapatkan kompensasi voucher pembelian *handset* GSM dan tambahan pulsa 2000. Tetapi mereka semua tidak menggunakannya dikarenakan telah memiliki *handset* GSM.

3.5 Faktor Kebudayaan

Dari hasil pengolahan data wawancara ketiga instrumen dari faktor kebudayaan semuanya menunjukkan persentase yang baik 75%. Artinya informan menganggap dengan migrasi ini membuat Telkom masih memberikan pelayanan jasa telekomunikasi terbaik karena Telkom masih bertanggung jawab dengan konsumennya dan melakukan pelayanan secara terstruktur.

3.6 Keefektifan Peraturan dalam Program Migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi

Dari hasil rata-rata persentase penilaian pihak konsumen KartuAs Flexi sebagai informan kepada efektivitas program migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi sebagai bentuk penerapan peraturan perlindungan konsumen dengan berlandaskan UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada tabel 1 diperoleh persentase sebesar 66,66% tergolong kategori baik.



4. Kesimpulan

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa penerapan peraturan perlindungan konsumen yang dilakukan oleh Telkom dalam program migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi yang mengacu pada UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mencapai efektivitas. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil tanggapan informan terhadap variabel efektivitas peraturan dimana rata-rata total persentase seluruh tanggapannya sebesar 66,66%. Perolehan tersebut termasuk dalam kategori “Baik” pada garis kontinum. Artinya ketiga informan beranggapan bahwa peraturan perlindungan konsumen yang diterapkan Telkom dalam program migrasi sudah efektif atau mencapai efektivitas. Karena menurut informan Telkom telah berusaha bertanggung jawab dan memenuhi hak-hak konsumennya dalam migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi.

Meskipun telah mencapai efektivitas dengan tergolong baik, hasil penelitian tanggapan informan menunjukkan tidak seluruh indikator faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas peraturan memiliki persentase yang tinggi. Pada faktor sarana dan fasilitas yang diukur dengan tiga instrumen hasilnya yaitu buruk. Karena sarana dan fasilitas yang digunakan Telkom untuk menyampaikan informasi tentang migrasi tidak sampai kepada informan sehingga kurang informatif. Pada faktor masyarakat yang diukur dengan lima instrumen, dua instrumen memiliki penilaian yang buruk yaitu bahwa ketiga informan sangat tidak setuju dengan program migrasi Telkom Flexi ke Telkomsel KartuAs Flexi dan mereka menyatakan tidak mendapatkan keuntungan dari program migrasi tersebut. Meskipun para informan tidak setuju dengan program migrasi Telkom Flexi Ke Telkomsel KartuAs Flexi para informan tetap mengikuti anjuran Telkom untuk bermigrasi. Karena seluruh informan memahami alasan harus dimigrasikan karena adanya sejalan dengan program Pemerintah sesuai PM KOMINFO No.30 Tahun 2014 dan KM KOMINFO No.934 Tahun 2014 tentang Penataan Pita Frekuensi dan Pengalihan Izin Penggunaan Frekuensi 800 Mhz.

Daftar Pustaka

- [1] Bansal, Harvir, S., Taylor, Shirley, F., dan James, Yannik St. (2005). *Migrating to New Service Providers: Toward a Unifying Framework of Consumer's Switching Behaviors*. Academy of Marketing Science Journal Winter, 33(1). Retrieved from ProQuest Psychology Journals.
- [2] Budhijanto, Danrivanto. (2010). *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran & Teknologi Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- [3] Cooper, D.R., dan Schindler, P.S. (2011). *Business Research Methods*, eleventh edition. New York, Americas: McGraw-Hill Education.
- [4] Data internal Telkom.
- [5] Hukum Online. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. [online] Available at: <http://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/447/node/34/uu-no-8-tahun-1999-perlindungan-konsumen> [Accessed on Mei 2015].
- [6] Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informatika*. Bandung: PT Refika Aditama.
- [7] Judhariksawan. 2005. *Pengantar Hukum Telekomunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [8] Laporan Tahunan Telkom. (2014).
- [9] Sekaran, U., dan Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business*. Chices: John Wiley dan Sons.
- [10] Sekaran, U., dan Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business*. Chices: John Wiley dan Sons.
- [11] Sekaran, Uma. (2011). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis* (Buku 2 Edisi 4). Jakarta : Salemba Empat.
- [12] Soekanto, Soerjono. (2008). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [13] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [14] Subkhi, Jauhar dan Jauhar, Mohammad. (2013). *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : Prestasi Pustaka.
- [14] Techno Okezone. (2012). *Mengintip Sejarah Perjalanan Telekomunikasi di Indonesia*. [online] Available at: <http://techno.okezone.com/read/2012/06/09/54/644368/mengintip-sejarah-perjalanan-telekomunikasi-di-indonesia> [Accessed on April 2015].
- [15] Telkom Flexi. (2012). *Profil*. [online] Available at: www.telkomflexi.com [Accessed on April 2015].
- [16] Upgrade Telkom Flexi. (2014). *Alasan Upgrade*. [online] Available at: www.upgradetelkomflexi.com Accessed on April 2015].