

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
LAYANAN INTERNET *SPEEDY* DI PT TELKOM PADANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh :

YOHA FRISKA MEIFANNY

BP. 05940114

Program Kekhususan Hukum Perdata



**FAKULTAS HUKUM REGULER MANDIRI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2010**

No. Reg: 20/PK II/II/2010



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LAYANAN INTERNET *SPEEDY* DI PT TELKOM PADANG

(Yoha Friska MeiFanny, Nomor BP : 05940114, Fakultas Hukum Universitas Andalas,

65 Halaman, 2010)

ABSTRAK

Semakin meningkatnya kemajuan teknologi menimbulkan dampak besar bagi masyarakat, salah satunya kemajuan telekomunikasi. Pada 3 tahun terakhir ini telekomunikasi internet menjadi fenomenal sebagai alat telekomunikasi. Karena itu dewasa ini banyak perusahaan telekomunikasi yang menawarkan layanan internet salah satunya PT.Telkom yang melahirkan suatu produk layanan internet bermerek *SPEEDY*. Pada dasarnya layanan telekomunikasi tidak terlepas dengan adanya gangguan. Selama pemakaian layanan internet tersebut, konsumen banyak mengalami keluhan.. Berdasarkan hal diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan memberi judul skripsi ini :“**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LAYANAN INTERNET *SPEEDY* DI PT TELKOM PADANG**”. Adapun permasalahan yang akan penulis bahas : Pertama adalah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen layanan internet *SPEEDY*, Kedua upaya yang dilakukan PT.Telkom dalam mengatasi keluhan apabila *SPEEDY* mengalami gangguan. Keluhan tersebut mulai dari gangguan jaringan atau koneksi sampai masalah tarif pemakaian. Dalam penulisan ini penulis menggunakan metode penelitian yuridis sosiologis, sedangkan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, serta alat pengumpulan data berupa studi dokumen dan wawancara. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa layanan internet *SPEEDY* memberikan suatu perlindungan kepada konsumennya dengan istilah SLG (*Service Level Guarantee*) yang merupakan waktu penyelesaian layanan yang dijamin dari TELKOM kepada pelanggan yang mengalami gangguan-gangguan selama pemakaian layanan internet *SPEEDY*. Di tinjau dari segi tarif *SPEEDY* memberikan pilihan harga sesuai dengan kebutuhan layanan konsumennya. Ini semua tercantum di dalam beberapa keputusan beberapa Direktur PT.Telkom dan mengacu kepada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen serta Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia di dunia senantiasa mempunyai naluri yang kuat untuk hidup bersama dan saling berdampingan dengan sesamanya. Hubungan dengan sesamanya, merupakan suatu kebutuhan bagi setiap manusia, karena dengan pemenuhan kebutuhan tersebut dia akan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan lainnya, seperti misalnya, untuk diterima orang lain, untuk menjadi anggota suatu kelompok, diakui, dan seterusnya. Kebutuhan tersebut harus dipenuhi, sebab apabila hal itu mengalami halangan, maka akan timbul ketidakpuasan dalam wujud rasa cemas, emosi yang berlebihan, rasa takut, dan seterusnya. Manusia tanpa manusia lainnya akan "mati", mengingat tingkat ketergantungan manusia amat tinggi terhadap lingkungan sekitarnya.¹

Mengingat bahwa setiap manusia merupakan makhluk sosial, maka interaksi atau komunikasi antar sesama manusia adalah penting, terutama bagi masyarakat terpencil mengutamakan kebersamaan. Namun demikian, manusia yang tinggal di daerah terpencil seringkali mengalami kesulitan berinteraksi dengan manusia di luar kelompoknya. Adanya keinginan yang kuat untuk saling berkomunikasi, terutama di saat-saat genting, maka ditemukan beberapa metode untuk berkomunikasi. Misalnya dimasa perang, seringkali digunakan merpati sebagai sarana surat menyurat. Dengan berkembangnya teknologi, surat-menyurat

¹ Soerjono Soekanto, 1990, *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 10.

dapat dikirim melalui pos dan telegram. Bahkan dimasa modern, masyarakat cenderung menggunakan faksimili dan *e-mail* sebagai sarana komunikasi secara cepat.²

Dengan perkembangan jaman, komunikasi dapat dilakukan melalui jarak dekat maupun jarak jauh. Lahirnya teknologi baru mengakibatkan komunikasi melalui surat-menyurat menjadi ditinggalkan, dan beberapa kalangan lebih memilih jasa telepon sebagai sarana komunikasi antar keluarga, teman, rekan bisnis, dan lain sebagainya. Dengan adanya teknologi canggih, hubungan jarak jauh dapat terasa dekat dengan adanya telepon, telegraf, faksimili, radio telekomunikasi, dan *internet*³

Pada tahun 1961, untuk pertama kalinya di Indonesia jasa telekomunikasi berdiri dalam bentuk perusahaan Negara yang akhirnya pada tahun 1970 berkembang di wilayah Sumatra menjadi perusahaan nasional. Pada tahun 1965, pemerintah memisahkan jasa layanan pos dengan telekomunikasi menjadi dua perusahaan milik Negara. Untuk layanan pos diselenggarakan oleh PN Pos dan Giro, sedangkan untuk layanan telekomunikasi diselenggarakan oleh Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) dan PT Inti juga memproduksi peralatan komunikasi peralatan telekomunikasi luar negeri. Tahun 1980, bisnis telekomunikasi internasional dipindahkan dari Perumtel ke Indosat. Pada tahun 1991, pemerintah mengubah Perumtel dari "Perusahaan Umum" menjadi perusahaan Negara dengan layanan umum sebagai tujuan utama perusahaan, yaitu

² Ibid.

³ J.S.Badudu, Sutan Mohammad Zain, 2001, *Komis Besar Bahasa Indonesia*, Padang, Pustaka Daerah, hlm 344

"Persero", perusahaan negara mempunyai keterbatasan kewajiban untuk tujuan komersial, dan berubah nama menjadi Perusahaan Perseroan (Perseroan) PT Telekomunikasi Indonesia, yang juga dikenal dengan Telkom disyahkan pada tahun 1995. Bisnis Telkom terbagi menjadi 12 unit operasi regional, yang dikenal dengan nama "Witel", di mana secara terpusat dikontrol oleh kantor pusat Telkom di Bandung, Jawa Barat.⁴

PT Telkom selain memberikan jasa telepon juga menyediakan fasilitas yang dapat digunakan konsumen, yakni sambungan lokal, interlokal, SLI/ Saluran Langsung Internasional, Japati, *Internet*, dan lain-lainnya. Upaya untuk meningkatkan produktifitas layanan dari PT Telkom yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Hal ini mungkin disebabkan karena upaya tersebut tidak diimbangi dengan kemampuan / keahlian dalam pelayanannya yang meliputi pengoperasian serta pengawasan/control terhadap bidang usaha tersebut.

Variasi fungsi layanan yang dinikmati konsumen mengakibatkan bertambahnya jumlah konsumen, baik kalangan pelaku bisnis maupun keperluan pribadi. Kondisi ini menuntut PT Telkom untuk bekerja secara ekstra guna memenuhi kepuasan konsumen. PT Telkom memberikan layanan internet sebagai pengganti modus surat-menyurat.

Pada awalnya *internet* merupakan suatu jaringan komputer yang dibentuk oleh departemen pertahanan amerika di awal tahun 60-an, melalui proyek ARPA (*Advanced Reasearch Project Agency*) yang disebut ARPANET. Mereka

⁴ *Ibid.*

mendemonstrasikan bagaimana hardware dan software komputer berbasis Unix dapat melakukan komunikasi dalam jarak yang tidak terhingga melalui saluran telepon. Proyek ARPANET merancang bentuk jaringan, kehandalan, dan seberapa besar informasi dapat dipindahkan. Internet merupakan hubungan antar berbagai jenis komputer dan jaringan di dunia yang berbeda sistem operasi maupun aplikasinya di mana hubungan tersebut memanfaatkan kemajuan media komunikasi (telepon dan satelit) yang menggunakan protokol standar dalam berkomunikasi. Sedangkan, perkembangan *internet* di Indonesia secara pesat terjadi pada tahun 1995. Pertama kalinya, *Internet* masuk ke jaringan akademik dan pusat-pusat riset, sehingga pada waktu itu hanya kalangan akademisi dan peneliti saja yang dapat memanfaatkan fasilitas *internet*. Tapi dengan seiring berjalannya waktu serta perkembangan zaman, *internet* merupakan suatu kebutuhan, dan dapat di nikmati oleh setiap lapisan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa awalnya *Internet* dikenal sebagai suatu wadah bagi para peneliti untuk saling bertukar informasi yang kemudian dimanfaatkan oleh perusahaan komersial sebagai sarana bisnis. Saat ini pengguna *internet* di seluruh dunia mencapai 250 juta orang.⁵

PT.Telkom untuk memberikan fasilitas komunikasi kepada konsumennya mengeluarkan terobosan layanan Internet *SPEEDY*. Namun demikian sampai saat ini masih banyak keluhan-keluhan yang dialami oleh konsumen selama pemakaian layanan internet. Pada skripsi ini penulis mencoba pada *study* kasus layanan internet *SPEEDY* yang tergolong banyak jumlah konsumennya.

⁵ Sejarah Internet di akses melalui website <http://www.google.sejarah-internet.co.id> Pada Hari Minggu Tanggal 23 Agustus 2009 Pukul 16.30 wib.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab yang terdahulu dan hasil penelitian lapangan maka dapat diambil beberapa kesimpulan :

1. Bentuk perlindungan hukum kepada konsumen pengguna *SPEEDY* terdiri atas 2 bentuk :

- a. Perlindungan terhadap konsumen dari segi tarif

Dari segi tarif *SPEEDY* memberikan perlindungan hukum kepada konsumennya dalam pemberian tarif tetap sesuai dengan kebutuhan konsumennya. Terdiri dari beberapa pilihan tarif yang fleksibel dan harga tarif sesuai dengan QOS (*Quality of Service*), yang merupakan harga sesuai dengan keunggulan tingkat layanan. Maksudnya apabila paket harga tersebut lebih mahal dari pada paket harga yang lainnya maka tingkat (kecepatan) akses nya lebih tinggi dari pada paket layanan *SPEEDY* lainnya.

- b. Perlindungan terhadap konsumen dari segi layanan jasa.

Dalam hal pemberian perlindungan terhadap pemakainya, *SPEEDY* mempunyai perlindungan terhadap konsumennya yang disebut dengan istilah SLG (*Service Level Garansi*) yang merupakan suatu pelayanan

yang terbaik diberikan *SPEEDY* kepada konsumennya apabila *SPEEDY* mengalami gangguan-gangguan yang disebabkan oleh bencana alam atau gangguan-gangguan jaringan dari saluran telepon yang menghubungkan ke *SPEEDY*.

2. Upaya yang dilakukan PT Telkom dalam mengatasi keluhan apabila *SPEEDY* mengalami gangguan. Beberapa gangguan yang dialami oleh pemakaian layanan internet *SPEEDY*:

a. Penanganan yang dilakukan Layanan Internet *SPEEDY* dalam menangani konsumen yang mengalami gangguan jaringan. PT. Telkom menyediakan kontak layanan dimana konsumen dapat mengutarakan keluhannya dengan 3 cara : 1. *Web in*, 2. *Via Phone*, 3. *Walk in*. Setiap pengaduan yang di berikan oleh pelanggan, laporan pelanggan akan langsung di tindak lanjuti. Petugas instalasi *SPEEDY* akan datang ke lokasi yang bermasalah, dan mendeteksi serta memperbaiki dimana letak kerusakan jaringan tersebut. Apabila jaringan yang bermasalah berhubungan dengan saluran telepon maka pihak TELKOM akan memperbaiki kedua saluran tersebut. Apabila kerusakan terjadi pada kabel akibat bencana alam tersebut, TELKOM akan melakukan perbaikan kabel telepon tanpa dipungut biaya.

b. Penanganan yang dilakukan Layanan Internet *SPEEDY* dalam menangani konsumen yang mengalami permasalahan tarif atau biaya. Jika konsumen melakukan pembayaran yang telat, *SPEEDY*

memberikan toleransi kepada konsumennya, pihak *SPEEDY* tidak langsung memutus jaringan *SPEEDY*, tetapi memberikan tenggang waktu yang telah ditetapkan oleh Keputusan Direktur TELKOM. Dan apabila konsumen yang ingin memutus saluran *SPEEDY* pada pertengahan bulan si pemakai layanan internet *SPEEDY* tidak lah harus membayar penuh sesuai dengan paket tarif. Tetapi sesuai dengan jangka waktu yang di gunakannya. Akan tetapi apabila pada saat menghentikan berlangganan tersebut telah menggunakan sepenuhnya waktu / *volume* paket layanan internet *SPEEDY*, maka si pemakai haruslah membayar penuh sesuai dengan harga tarif yang di pakai.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan penelitian yang telah penulis lakukan. Penulis memberikan saran sebagai penunjang pembangunan serta perlindungan terhadap konsumen pemakai layanan internet dalam gangguan-gangguan layanan yang dihadapinya dan kepada pihak *SPEEDY* dalam memberikan pelayanan lebih baik lagi terhadap konsumennya diantaranya :

1. Agar PT.Telkom sebagai penyedia layanan telekomunikasi internet dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya. Apakah dari segi pelayanan atau tarif pemakaian.
2. PT.Telkom untuk dapat memberikan diskon-diskon terhadap tarif penggunaan untuk menarik perhatian konsumen dalam pemakaian layanan internet *SPEEDY*. Seperti penawaran harga khusus yang lebih terjangkau.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Abdul Kadir Muhammad, 1990, *Hukum Perjanjian*, Bandung
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- J.S.Badudu, Sutan Mohammad Zain, 2001, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Padang, Pustaka Daerah
- M.Hasbi, 2008, *Diklat Kemahiran Hukum Kontak*, Suryani Indah, Padang
- PT.TELKOM INDONESIA, "Membangun Masyarakat Informasi", Laporan Keberlanjutan 2007
- R.Subekti, 1985, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta
- _____, 1990, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta
- R.Wirjono Prodjodikoro, 1986, *Azaz Hukum Perjanjian*, PT. Bale Bandung
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta
- Soerjono Soekanto, 1990, *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

B. UNDANG-UNDANG

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggara Jasa Telekomunikasi