

TESIS

**TANGGUNG JAWAB PT. TELKOM TERHADAP
PELANGGAN INDIHOME FIBER TERKAIT GANGGUAN
JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

(STUDI KASUS PT. TELKOM TANJUNG BALAI KARIMUN)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Hukum (M.H)



OLEH :

NAMA : ENO DWI PUTRI

NOMOR MAHASISWA : 171022147

BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2019

TESIS

TANGGUNG JAWAB PT. TELKOM TERHADAP
PELANGGAN INDIHOME FIBER TERKAIT GANGGUAN
JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN

(STUDI KASUS PT. TELKOM TANJUNG BALAI KARIMUN)

NAMA : ENO DWI PUTRI

NOMOR MAHASISWA : 171022147

BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji


Pada Tanggal 09 September 2020

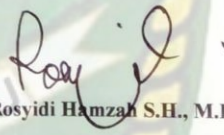
Dan dinyatakan Lulus

TIM PENGUJI

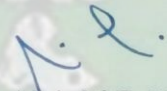
Ketua

Sekretaris


Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H


Dr. Rosyidi Hamzah S.H., M.H

Anggota


Dr. Admiral, S.H., M.H

Mengetahui :
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau


Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum

TESIS

**TANGGUNG JAWAB PT. TELKOM TERHADAP
PELANGGAN INDIHOME FIBER TERKAIT GANGGUAN
JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

(STUDI KASUS PT. TELKOM TANJUNG BALAI KARIMUN)

NAMA : ENO DWI PUTRI

NOMOR MAHASISWA : 171022147

BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH DOSEN PEMBIMBING

Pembimbing I

Tanggal 02 April 2020

Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.H

Pembimbing II

Tanggal 19 Oktober 2019

Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H

Mengetahui :
Ketua Program Studi

Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H

BERITA ACARA BIMBINGAN TESIS

Telah dilakukan Bimbingan Tesis Terhadap :

Nama : ENO DWI PUTRI

Nomor Mahasiswa : 171022147

Program Studi : Ilmu Hukum / Hukum Bisnis

Pembimbing I : Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.H

Pembimbing II : Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H

Judul Tesis : TANGGUNG JAWAB PT. TELKOM TERHADAP PELANGGAN INDIHOME FIBER TERKAIT GANGGUAN JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS PT. TELKOM TANJUNG BALAI KARIMUN)

Dengan rincian sebagai berikut:

No	Tanggal	Berita Acara Bimbingan	Paraf	
			Pembimbing I	Pembimbing II
1	20 Februari 2019	1. Perbaiki latar belakang 2. Perbaiki tinjauan masalah		f
2	21 Februari 2019	1. Memperbaiki metodologi 2. Tambahkan populasi dan sampel		.1
3	06 Juli 2019	1. Perbanyak jurnal dan teori 2. Perbaiki margins dan penulisan		f
4	07 September 2019	1. Perbaiki penulisan dan daftar pustaka 2. Perbaiki Bab IV penutup		f
5	19 Oktober 2019	Acc dan dilanjutkan ke Pembimbing I		f
6	25 Februari 2019	1. Perbaiki pendahuluan 2. Perbaiki masalah pokok	f	
7	26 Februari 2019	1. Cukupkan 100 halaman 2. Persingkat latar belakang masalah	r	

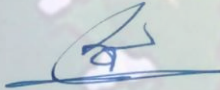
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

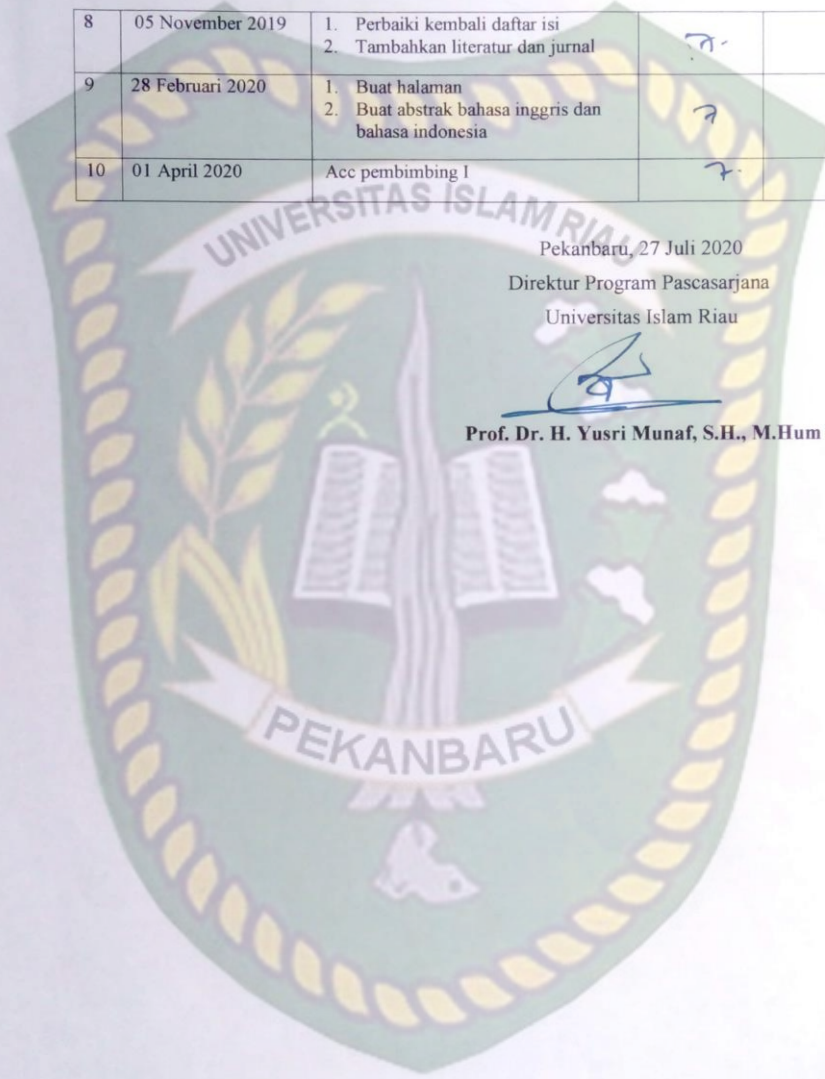
8	05 November 2019	1. Perbaiki kembali daftar isi 2. Tambahkan literatur dan jurnal	2	
9	28 Februari 2020	1. Buat halaman 2. Buat abstrak bahasa inggris dan bahasa indonesia	2	
10	01 April 2020	Acc pembimbing I	2	

Pekanbaru, 27 Juli 2020

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum



SURAT PERNYATAAN

Telah dilakukan Bimbingan Tesis Terhadap :

Nama : ENO DWI PUTRI

Nomor Mahasiswa : 171022147

Program Studi : Ilmu Hukum / Hukum Bisnis

Pembimbing I : Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.H

Pembimbing II : Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H

Judul Tesis :TANGGUNG JAWAB PT. TELKOM TERHADAP PELANGGAN INDIHOME FIBER TERKAIT GANGGUAN JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS PT. TELKOM TANJUNG BALAI KARIMUN)

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya Tesis ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Untuk itu bila dikemudian hari Tesis ini terbukti merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek Tesis/Karya Ilmiah orang lain (Plagiat), maka Gelar Magister Hukum (M.H) yang telah saya peroleh bersedia untuk dibatalkan. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 27 Juli 2020

Yang Menyatakan,



ENO DWI PUTRI
171022147



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PERPUSTAKAAN

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 035/A-UIR/5-PSTK/PPs/2020

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

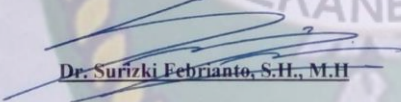
Nama : Eno Dwi Putri
NPM : 171022147
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 28 Juli 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Surat keterangan ini digunakan untuk syarat ujian tesis dan pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Mengetahui

Ketua Prodi. Magister Ilmu Hukum


Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H

Pekanbaru, 29 Juli 2020

Staf Perpustakaan


Sumardiono, S.IP

Lampiran:

- *Turnitin Originality Report*

Turnitin Originality Report

TANGGUNG JAWAB PT. TELKOM TERHADAP PELANGGAN INDIHOME FIBER
TERKAIT GANGGUAN JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

by Eno Dwi Putri

From Prodi. Ilmu Hukum (Tesis 2)

- Processed on 28-Jul-2020 17:28 +08
- ID: 1363182950
- Word Count: 15939

Similarity Index

29%

Similarity by Source

Internet Sources:

30%

Publications:

8%

Student Papers:

19%

sources:

- 1 5% match (Internet from 29-Jun-2020)
<https://text-id.123dok.com/document/4zpk97y-analisis-sistem-informasi-penilaian-kinerja-pegawai-di-pt-telkom-il-ketiniang-no-156-surabaya.html>
- 2 3% match (Internet from 04-Mar-2019)
<http://jhp.ui.ac.id/index.php/home/article/download/1487/1401>
- 3 2% match (Internet from 18-Jul-2019)
<https://mafia.doc.com/29-bab-ii-perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-di-59f5abb41723dd1b3ab56008.html>
- 4 1% match (Internet from 01-Mar-2020)
<https://dppm.uir.ac.id/wp-content/uploads/2020/01/Lampiran-1-Penerima-Pendanaan-Penelitian-di-Perguruan-Tinggi-Non-PTN-BH-Usulan-Tahun-2019-Revisi.pdf>
- 5 1% match (Internet from 17-Apr-2020)
<https://timmedsos.blogspot.com/2017/10/>
- 6 1% match (Internet from 09-Jul-2019)
<https://www.scribd.com/document/395484774/Penyelesaian-Sengketa-Perlindungan-Konsumen-Melalui-BPSK>
- 7 1% match (Internet from 23-Mar-2020)
<https://www.scribd.com/document/51106383/BAB-I-II-III>
- 8 1% match (Internet from 17-Nov-2017)
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/68255/Chapter%20II.pdf?isAllowed=y&sequence=3>
- 9 1% match (Internet from 13-Jul-2018)
<https://vdocuments.site/documents/unud-376-95861053-final-tesis.html>



UNIVERSITAS ISLAM RIAU PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Pekanbaru 28281 Riau
Telp. (+62) (761) 674717 – 7047726 Fax. (+62) (761) 674717

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 106/UIR/KPTS/PS-IH/2019
TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM PPS UR

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : 1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat bagi mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Hukum PPS – UIR.
2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
3. Bahwa nama – nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang diterapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor : 20 Tahun 2003
2. Peraturan Pemerintah Nomor : 80 Tahun 1999
3. Keputusan Presiden Republik Indonesia :
a. Nomor : 85/M/1999 c. Nomor : 228/M/2001
b. Nomor : 102/M/2001
4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional R.I. :
a. Nomor : 232/U/2000 c. Nomor : 176/Q/2001
b. Nomor : 234/U/2000
5. Surat Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas R.I. :
a. Nomor : 2283/D/T/2003 Jo. Nomor : 625/D/T/2007 d. Nomor : 2/Dikti/Kep/1991
b. Nomor : 681/D/T/2004 Jo. Nomor : 624/D/T/2007 e. Nomor : 490/D/T/2007
c. Nomor : 156/D/T/2007 f. Nomor : 4009/D/T/2007
6. Surat Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) Nomor : 021/BAN-PT/AK-VI/S2/I/2009
7. Statuta Universitas Islam Riau Bab IX Pasal 54, 55, 56, 57.
8. SK Dewan Pimpinan YLPI Daerah Riau :
a. Nomor : 007/Kep.D/YLPI-I/1993 b. Nomor : 135/Kep.A/YLPI-VIII/2005
9. SK Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 117/UIR/Kpts/2012

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Menunjuk
a. Nama : Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.CL sebagai Pembimbing I
b. Nama : Dr. Surtzki Febrianto, SH, MH sebagai Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : ENO DWI PUTRI
N P M : 171022147
Program Studi / BKU : Ilmu Hukum / Hukum Bisnis
Judul Proposal Tesis : "TANGGUNG JAWAB PT. TELKOM TERHADAP PELANGGAN INDIHOME FIBER TERKAIT GANGGUAN JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN".

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Hukum dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketuntasan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Hukum.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
KUTIPAH : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU
PADA TANGGAL : 08 Februari 2019
Direktur,

Dr. Ir. Salpul Bahri, M.Ec
NPK. 92 11 02 159

Tembusan : disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Kopertis Wilayah X di Padang.
2. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru.
3. Yth. Ketua Program Magister (S2) Ilmu Hukum PPS UIR di Pekanbaru.
4. Yth. Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru.

ABSTRAK

Latar belakang permasalahan dalam penelitian ini adalah terdapat ketimpangan antara Undang-undang nomor 9 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan Tanggung Jawab PT. Telkom Daerah Tanjung Balai Karimun yang terjadi dilapangan terkait masalah jaringan internet yang lamban dan tidak koneksi yang menimbulkan kerugian terhadap pengguna Indihome Fiber. Didalam undang-undang nomor 9 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 yang mengatur mengenai hak konsumen dan pasal 7 yang mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha. Namun realita yang terjadi dilapangan pihak PT. Telkom daerah tanjung balai karimun tersebut belum sepenuhnya memenuhi hak pelanggan sebagaimana yang telah diatur pasal 4 dan kewajiban yang diatur pasal 7 Undang-undang nomor 9 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dari latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut, yaitu : Bagaimana Tanggung Jawab PT. Telkom terhadap Pelanggan Indihome Fiber terkait Gangguan Jaringan Internet ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Telkom Tanjung Balai Karimun) dan Apa saja faktor penyebab kerugian yang dialami pelanggan Indihome Fiber terkait gangguan jaringan internet pada PT. Telkom.

Lokasi tempat penelitian ini adalah di Tanjung Balai Karimun. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 134 orang, mengingat jumlahnya sangat besar dan keterbatasan penulis maka diambil sampel 41 orang dengan menggunakan Metode Random Sampling. Sumber data penelitan ini yaitu penelitian kepustakaan, observasi, dan wawancara. Analisis yang dilakukan adalah analisis kualitatif.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Tanggung Jawab PT. Telkom terhadap Pelanggan Indihome Fiber terkait Gangguan Jaringan Internet ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen belum memenuhi tanggung jawab atas kesalahan dan kelalaian yang disebabkan oleh PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun itu sendiri serta pengawasan dan pemeliharaan jaringan belum terjaga dengan semestinya, sehingga pelanggan merasa dirugikan sebagai pengguna Indhome Fiber serta lambatnya penanganan dari pihak PT. Telkom dalam memperbaiki jaringan. Faktor penyebab kerugian yang dialami pelanggan Indihome Fiber terkait gangguan jaringan internet diakibatkan oleh 2 faktor, yaitu Faktor Fisik dan Faktor non Fisik sehingga menghambat PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun untuk memberikan kualitas jaringan internet yang berkualitas tinggi.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Telekomunikasi, Perindungan Konsumen

ABSTRACT

The background to the main question in this study is the difference between Law number 9 of 1999 concerning Consumer Protection and the Responsibilities of PT. Telkom Regional Tanjung Balai Karimun that occurs in the field is related to slow and non-connected internet networks which cause losses to Indihome Fiber users. In law number 9 of 1999 concerning Consumer Protection article 4 relating to consumer rights and article 7 relating to protection business, however the reality that occurs in the field of PT. This Telkom region of Tanjung Balai Karimun has not fulfilled the rights of approved customers who have regulated article 4 and requirements governing article 7 of Law number 9 of 1999 concerning Consumer Protection. From this background can be summarized as follows, namely: How the Responsibilities of PT. Telkom Against Indihome Fiber Customers Related to Internet Network Disruptions in terms of Law Number 8 of 1999 Concerning Customer Protection (Case Study of PT. Telkom Tanjung Balai Karimun) and What are the Causes that Require Indihome Fiber Customers Related to Internet Connection Networks at PT. Telkom.

The location of this research is Tanjung Balai Karimun. The population in this study moved 134 people, took over very large and asked for permission then taken a sample of 41 people using the Random Sampling Method. The sources of this research data are library research, observation and interviews. The analysis conducted is qualitative analysis.

The results of this study can be concluded that the responsibility of PT. Telkom to Indihome Fiber Customers related to Internet Network Disruption in terms of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection has not fulfilled its responsibility for errors and omissions caused by PT. Telkom in the Tanjung Balai Karimun area itself and the supervision and maintenance of the network have not been properly maintained, so that customers feel disadvantaged as Indhome Fiber users and the slow handling of PT. Telkom in improving the network. The factors causing the loss experienced by Indihome Fiber customers related to internet network disruption were caused by 2 factors, namely Physical Factors and Non-Physical Factors, which prevented PT. Telkom Tanjung Balai Karimun area to provide high quality internet network quality.

Keywords: Responsibility, Telecommunications, Consumer Protection

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu...

Bismillahirrahmanirrahim, puji dan syukur Penulis sampaikan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Judul yang disajikan pada tesis ini adalah Tanggung Jawab PT. Telkom Terhadap Pelanggan Indihome Fiber Terkait Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Telkom Tanjung Balai Karimun). Tesis ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Magister Hukum (S2) di Program Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Islam Riau.

Pertama-tama Penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang terdalam dan tak terhingga kepada kedua orang tua Penulis, yakni Ayahanda Erman dan Ibunda Hemliati yang dengan tulus dan sabar memberikan cinta dan kasih sayang yang tak terhingga dalam membesarkan serta membantu dan mendukung penulis meraih cita-cita, serta kepada Saudara/i kandung Penulis, yakni Abangku Eka Perdana Putra yang telah memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan tesis ini.

Dalam proses penyelesaian tesis ini Penulis begitu banyak mendapat kesulitan, namun kesulitan-kesulitan tersebut dapat dilalui dan diselesaikan berkat adanya bantuan, bimbingan, dan arahan yang Penulis dapatkan dari berbagai pihak. Untuk itu izinkanlah Penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada mereka yang tersebut dibawah ini :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.CL., selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Riau;
2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Magister (S2) Program Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Magister (S2) Program Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan arahan secara teknis dalam penyusunan tesis ini kepada Penulis.
4. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.CL., selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya memberikan bimbingan, saran, dan koreksi yang bermanfaat untuk kesempurnaan dalam penyusunan penulisan tesis ini.
5. Bapak Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya memberikan bimbingan, saran, dan

koreksi yang bermanfaat untuk kesempurnaan dalam penyusunan penulisan tesis ini.

6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Pegawai Program Pascasarjana Universitas Islam Riau, yang telah memberikan ilmunya dan membantu memberikan kemudahan untuk semua urusan pada Penulis selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Islam Riau.
7. Seluruh teman-teman Program Pascasarjana Magister Hukum Khususnya kelas A Reguler Huku Bisnis angkatan 2017/2018 yang telah memberikan motivasi dan nasehat untuk menyelesaikan tesis ini.
8. Seluruh Satf Kantor Daerah Telkom Tanjung Balai Karimun yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk mendapatkan alat pengumpulan data, sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari dalam penulisan tesis ini masih ada kekurangan baik dari segi bahasa maupun materi, Penulis mengharapakan adanya kritik dan saran yang berguna untuk perbaiki dan kesempurnaan penulisan ini. Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan faedah bagi kita semua. Aamiin.

Wassalammua'alaikum Warrahmatllahi Wabarakatu...

Pekanbaru, 27 Juli 2020

Penulis,

ENO DWI PUTRI

171022147

DAFTAR ISI

JUDUL	
PENGESAHAN HASIL UJIAN TESIS	
PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS	
BERITA ACARA BIMBINGAN TESIS	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN PEMBIMBING	
BERITA ACARA UJIAN TESIS	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Masalah Pokok.....	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
D. Kerangka Teori.....	13
E. Konsep Operasional.....	21
F. Metode Penelitian.....	23
BAB II TINJAUAN UMUM	29
A. Tinjauan Umum Mengenai Telekomunikasi.....	29
B. Sejarah dan Perkembangan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	36
C. Tinjauan Umum Kabel Serat Optik (<i>Fiber Optic</i>).....	44
D. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	48
E. Tanggung Jawab dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	53

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
	A. Tanggung Jawab PT. Telkom terhadap Pelanggan Indihome Fiber terkait Gangguan Jaringan Internet ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Telkom Tanjung Balai Karimun).....	70
	B. Faktor penyebab kerugian yang dialami pelanggan Indihome Fiber terkait gangguan jaringan internet pada PT. Telkom.....	84
BAB IV	PENUTUP	93
	A. Kesimpulan.....	93
	B. Saran.....	95
	DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	96
	LAMPIRAN.....	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Manusia adalah makhluk sosial yang telah diberikan kemampuan untuk berkomunikasi dan memberikan informasi dalam lingkungan kehidupannya sehari-hari. Kemampuan manusia tidak terbatas dalam ruang lingkup kekerabatan saja tetapi meluas.¹ Komunikasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia. Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa digunakan, baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku dan tindakan.²

Komunikasi dimulai semenjak manusia ada dan mengisi muka bumi ini. Seiring dengan semakin majunya peradaban manusia, maka cara dan media yang digunakan dalam berkomunikasi semakin maju juga.³ Kemajuan dibidang teknologi komunikasi seakan-akan telah mengubah dunia menjadi bidang yang tanpa batas, dimana segala bentuk informasi dapat begitu mudah diperoleh dengan waktu yang sangat singkat. Komunikasi merupakan teknologi yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan manusia seperti informasi maupun berita dengan cepat dan jelas.

¹ Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 1.

² Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis (Edisi Keempat)*, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta, 2011, hlm. 4.

³ Teddy Purnamirza, *Sistem Telekomunikasi*, Suska Press, Pekanbaru, 2008, hlm. 1.

Dizaman yang semakin maju pada masa ini, cara tatap muka tidak hanya secara langsung tetapi dapat dilakukan melalui komunikasi secara tidak langsung, dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin canggih menciptakan komunikasi menjadi perantara antar sesama manusia lainnya, sehingga alat komunikasi sangat dibutuhkan sebagai penghubung komunikasi. Dengan adanya kemajuan tersebut, penyelenggaraan jasa telekomunikasi mempunyai arti yang sangat penting dalam membangun persatuan dan kesatuan bangsa, mempermudah kegiatan usaha perekonomian maupun perdagangan, serta meningkatkan hubungan antar bangsa dan bernegara.

Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi lahir sebagai pendukung perkembangan dan kelancaran teknologi dalam komunikasi. Seperti halnya internet, dan juga merupakan bagian dari komunikasi jarak jauh yang dapat dilakukan dengan cara tatap muka melalui suatu media atau alat komunikasi yang semakin canggih.

Menurut Wikipedia, internet (*interconnection-networking*) adalah seluruh jaringan computer yang saling terhubung menggunakan standar sistem global *Transmission Control Protocol/Internet Protocol Suite* (TCP/IP) sebagai protokol pertukaran paket (*packet switching communication protocol*) untuk melayani miliaran pengguna diseluruh dunia.⁴

Saat ini, bisnis melalui internet semakin diminati. Hal tersebut terlihat dari jumlah penyedia jasa internet juga semakin bertambah jumlahnya seperti WarNet

⁴<https://id.wikipedia.org/wiki/internet> diakses pada Tanggal 23 Januari 2019.

(Warung Internet) yang memungkinkan solusi biaya murah bagi rakyat Indonesia untuk mengakses internet.⁵ Hal ini dapat dipahami karena bisnis internet ini bukan hanya bisnis akses saja tetapi juga merupakan bisnis baru,⁶ seperti bisnis online yang menjual berbagai keperluan melalui berbagai jenis situs atau website yang memudahkan pembeli.

Penggunaan jasa telekomunikasi maupun penggunaan jaringan telekomunikasi untuk keperluan sehari-hari merupakan hal yang sangat dibutuhkan bagi masyarakat Indonesia. Oleh karena adanya kebutuhan jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi tentu adanya peran penyelenggara telekomunikasi yang mempunyai tugas untuk menyediakan jasa telekomunikasi maupun jaringan telekomunikasi.

Didalam pasal 1 huruf (d) Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi menjelaskan, penyelenggara Telekomunikasi adalah :

“Penyelenggara Telekomunikasi adalah perseorangan, koperasi, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Swasta, instansi pemerintah, dan instansi pertahanan keamanan negara, yang dalam penyelenggaraannya harus melindungi kepentingan dan keamanan negara, mengantisipasi perkembangan teknologi dan tuntutan global, dilakukan secara profesional dan dapat dipertanggung jawabkan serta perlu peran serta masyarakat.”

⁵ Kresno Aji, dkk, *Buku Pintar Internet*, PT. Elexmedia Komputindo, Jakarta, 2000, hlm. 1.

⁶ Gouzali Saydam, *Sistem Telekomunikasi di Indonesia*, Alfabeta, Bandung, 2006, hlm.197

Adapun pengertian Telekomunikasi menurut Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, Telekomunikasi adalah “*Setiap pemancaran, pengiriman, dan/atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui sistem kawat, optic, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya*”⁷. Teknologi komunikasi berhubungan dengan pengiriman dan penerimaan gelombang radio, dalam gelombang itu bisa terdapat informasi seperti suara, data, gambar, bahkan film.⁸

Salah satu perusahaan penyelenggara yang bergerak dibidang telekomunikasi di Indonesia adalah PT. Telkom Tbk yang merupakan perusahaan informasi dan komunikasi terbesar di Indonesia,⁹ Salah satunya PT. Telkom yang berada di Tanjung Balai Karimun. Produk yang ditawarkan oleh PT. Telkom dan marak digunakan oleh masyarakat maupun perusahaan pada saat ini adalah layanan produk Indihome Fiber.

Indihome merupakan layanan digital dengan teknologi fiber optic yang merupakan sejenis kabel yang terbuat dari kaca atau plastic yang besarnya tidak lebih dari sehelai rambut dan dapat digunakan untuk mentransmisikan sinyal sinyal cahaya dari suatu tempat ke tempat lain. Transmisi yang digunakan berasal dari sinyal laser atau LED (Light emitting diode), yang memiliki indeks bias yang lebih besar sehingga menghasilkan kecepatan yang maksimal.

⁷Pasal 1 Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

⁸ Hany Ferdinando, *Dasar-Dasar Sinyal Dan Sistem*, Andi Offset, Yogyakarta, 2010, hlm.19

⁹www.telkom.co.id diakses Pada Tanggal 23 Januari 2019.

Layanan indihome merupakan layanan Triple Play dimana terdiri dari dari Internet dengan kecepatan mulai dari 10 Mbps hingga 300 Mbps, UseeTv kabel yaitu layanan televisi interaktif dan berteknologi tinggi yang dilengkapi berbagai fitur lengkap dan telepon rumah lokal maupun interlokal. Konsumen yang ingin berlangganan indihome, dapat mendaftar langsung melalui kantor plasa Telkom atau bisa juga dengan mendaftar melalui aplikasi online pada perangkat Handphone dengan terlebih dahulu mengunduh aplikasi My Indihome atau pun melalui kontak center 147. Layanan indihome ini ditawarkan kepada masyarakat berdasarkan kontrak baku berlangganan layanan indihome. Sebagaimana yang tercantum dalam perjanjian, kedua belah pihak yang mana terdiri dari pihak pengguna jasa atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu PT. Telkom memiliki hak dan kewajiban. Akan tetapi PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun tidak menerapkan kontrak berlangganan secara tertulis dengan alasan disetiap daerah memiliki ketentuan dan kebijakan yang berbeda-beda.

Peran PT. Telkom di Indonesia sangat berpengaruh terutama dalam penyediaan Internet. Internet merupakan alat komunikasi yang paling menonjol dan sangat populer di kehidupan masyarakat Indonesia pada saat ini. Apalagi yang berada dikota-kota besar yang tentunya penggunaan jaringan internet tersebut semakin meluas. Selain itu, internet juga merupakan penyaluran informasi dan telekomunikasi yang sangat cepat, tepat, hemat, dan mudah.

Kebutuhan yang sangat meningkat akan layanan telekomunikasi dan layanan jaringan telekomunikasi terkadang ada saja hal yang menyebabkan gangguan pada jaringan internet yang berakibat terhambatnya suatu kepentingan.

Sehingga para pelanggan tidak mendapatkan sepenuhnya hak dan kepuasan dalam pemakaian jasa telekomunikasi itu sendiri.

Apalagi bila yang dilayani adalah pelanggan yang mempunyai kebutuhan jasa telekomunikasi yang tinggi dan selalu berpacu dengan perkembangan sektor lainnya.¹⁰ Kondisi inilah yang sering menimbulkan keluhan serta pelanggan merasa dirugikan terhadap mutu pelayanan dan jaringan yang diberikan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi tersebut.

Perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, pada pelaksanaannya tidak selamanya sesuai sebagaimana semestinya, sebagai pihak penyedia jasa, PT. Telkom seharusnya mendapatkan hak untuk menerima pembayaran jasa internet dari konsumen, dan sebaliknya sebagai pengguna jasa internet, konsumen seharusnya juga memperoleh haknya. Namun masih banyak terdapat pihak konsumen yang tidak terpenuhi haknya, salah satunya apabila terjadi gangguan jaringan internet. Hal itu tentu saja mengganggu aktifitas konsumen yang menggunakan indihome, sehingga dapat menghambat aktifitasnya yang selama ini bergantung kepada jaringan internet. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa masih sangat minimlah pengetahuan masyarakat mengenai perlindungan konsumen, sehingga terkadang apabila konsumen mengalami kerugian, tidak mengambil tindakan apapun.

Mengenai pelanggan yang dirugikan dan berhak mendapatkan ganti rugi telah diatur didalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang

¹⁰ Gouzali Saydam, *Prinsip Dasar Teknologi Jaringan Komunikasi*, Angkasa, Bandung, 1997, hlm. 24.

Telekomunikasi dengan ketentuan pasal 15 mengenai Hak dan Kewajiban Penyelenggara dan Masyarakat, yaitu :

1. Atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.
2. Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaiannya.
3. Ketentuan mengenai tata cara pengajuan dan penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 15 Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi telah tertera jelas penyedia jasa Telekomunikasi bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen atau pengguna barang atau jasa, kecuali penyedia jasa Telekomunikasi bisa memberikan bukti bahwa kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut bukan disebabkan oleh kelalaian dan/atau kesalahannya.

Selain dengan adanya Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, Indonesia juga mengeluarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur khusus mengenai konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan hukum terhadap konsumen di

Indonesia atas pemanfaatan barang dan/atau jasa dari produsen atau pelaku usaha diatur secara rinci didalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan yang dimaksud disini adalah perlindungan terhadap konsumen yang mana hak dan kewajibannya dirugikan oleh penyedia jasa. Konsumen yang disebut sebagai pelanggan tentunya harus mendapatkan perlindungan hukum.

Pada pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai hak konsumen, yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pada pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur kewajiban pelaku usaha, yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi atau ganti rugi dan/atau penggantian kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian

apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan adanya peraturan tersebut diharapkan agar masyarakat menyadari akan segala kewajiban yang dimiliki pelaku usaha.¹¹ Untuk menghindari berbagai hal yang membawa dampak negatif dari penggunaan barang atau jasa, maka undang-undang mengatur secara rinci tentang larangan yang tidak merugikan kedua belah pihak.¹² Namun demikian, undang-undang tersebut masih belum dapat menjamin dan melindungi hak-hak tersebut secara nyata dan penuh, dimana masih banyak pengguna jasa yang masih sering menjadi sasaran atau objek atas pemakaian barang dan/atau jasa.

Pada pasal 7 huruf (b) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai kewajiban penyedia jasa yang dalam hal ini adalah pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas, jujur, dan benartentang kondisi produk dan jaminan barang atau jasa dan juga memberikan penjabaran tentang prosedur penggunaan, pemeliharaan dan perbaikan.

Berdasarkan hal diatas perlu dipahami bahwa hak pengguna jasa atau konsumen adalah kewajiban bagi pelaku usaha dan demikian juga sebaliknya, kewajiban pengguna jasa atau konsumen merupakan hak daripada pelaku usaha. Maka dari itu, Pemerintah perlu melahirkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen supaya terwujudnya perlindungan bagi

¹¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cet. Ke-3, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2003, hlm. 2-3.

¹² Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.63

konsumen yang memberikan unsur perlindungan bagi konsumen dan kepastian hukum dari perbuatan yang merugikan konsumen.¹³

Dengan adanya gangguan Internet berlangganan yang terjadi pada PT. Telkom di Tanjung Balai Karimun, Provinsi Kepulauan Riau ini tentu harus dilakukan penelitian agar dapat mengetahui penyebab terjadinya gangguan Internet layanan produk Indihome Fiber Berlangganan di wilayah ini dan bagaimana pertanggung jawaban yang seharusnya didapat oleh pengguna jasa Internet layanan produk Indihome Fiber Berlangganan tersebut.

Maka dengan adanya paparan mengenai latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tanggung Jawab PT. Telkom Terhadap Pelanggan Indihome Fiber Terkait Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Telkom Tanjung Balai Karimun)”**.

B. MASALAH POKOK

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka ada beberapa masalah pokok yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Tanggung Jawab PT. Telkom terhadap Pelanggan Indihome Fiber terkait Gangguan Jaringan Internet ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Telkom Tanjung Balai Karimun) ?

¹³Cynthia Sukma, *Jurnal Ilmiah : “Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Jasa Speedy Pada PT Telkom, Tbk Cabang Padang, 2011”*

2. Apa saja faktor penyebab kerugian yang dialami pelanggan Indihome Fiber terkait gangguan jaringan internet pada PT. Telkom ?

C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Tujuandalam penelitian tesis ini, diantaranya adalah:

1. Untuk mengetahui Tanggung Jawab PT. Telkom Terhadap Pelanggan Indihome Fiber Terkait Gangguan Jaringan Internet ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Telkom Tanjung Balai Karimun).
2. Untuk mengetahui faktor penyebab kerugian yang dialami pelanggan Indihome Fiber terkait gangguan jaringan internet pada PT. Telkom.

2. Kegunaan Penelitian

Sedangkan kegunaan yang diharapkan oleh penulis dari hasil penelitian ini antara lain, yaitu :

1. Untuk mendapatkan pengetahuan mengenai Tanggung Jawab PT. Telkom Terhadap Pelanggan Indihome Fiber Terkait Gangguan Jaringan Internet ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Telkom Tanjung Balai Karimun).

2. Untuk menambah bahan informasi bagi kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian terhadap ruang lingkup yang sama.
3. Untuk terpenuhinya syarat dalam penyelesaian Program Magister (S2) Ilmu Hukum Program Pascasarjana di Universitas Islam Riau.

D. KERANGKA TEORI

Kerangka teori dalam penelitian hukum sebenarnya merupakan jawaban konseptual dari rumusan masalah penelitian.¹⁴ Kerangka teori adalah penentuan tujuan dan arah penelitian dalam memilih konsep-konsep yang tepat guna pembentukan hipotesa-hipotesa.¹⁵

Tanggung jawab dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kewajiban seseorang untuk menanggung segala sesuatu jika terjadi kerugian dan dapat dituntut dan diperkarakan dan sebagainya.

Untuk mengetahui bagaimana pertanggung jawaban PT. Telkom terhadap pelanggan yang rugikan maka kita harus melihat aspek yuridis tentang telekomunikasi. pengertian telekomunikasi sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi Pasal 1 yaitu *“Setiap pemancaran, pengiriman, dan/atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara dan bunyi melalui sistem kawat, optic, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya.”*

¹⁴M. Syamsudin, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 61

¹⁵Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986, hlm. 129

Sering kali didalam kehidupan sehari-hari kita tidak menyadari bahwa suatu informasi sebenarnya baru dapat kita ketahui ataupun kita akses dengan menggunakan suatu media dan suatu sistem komunikasi sebagai infrastuktur penyampaian informasi itu sendiri.¹⁶

Dizaman modern seperti saat ini telekomunikasi semakin berkembang seperti internet. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Internet merupakan komunikasi elektornik yang menghubungkan satu jaringan ke jaringan yang lain yang terorganisasi diseluruh dunia melalu pemancar radio, satelit, mauoun telepon.

PT. Telkom adalah perusahaan telekomunikasi di Indonesia yang memberikan berbagai tawaran produk untuk masyarakat, contohnya Indihome fiber yaitu salah satu produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (voice), internet (Internet on Fiber atau High Speed Internet), dan layanan televisi interaktif (USee TV Cable, IP TV).¹⁷

Pemakaian teknologi komunikasi dalam kehidupan manusia semakin bertambah dan meningkat. Dimana secara tidak langsung konsumen mendapatkan keuntungan atas pemanfaatan kecanggihan teknologi komunikasi saat ini. Hal ini terlihat pada peningkatan penggunaan internet dalam bidang ekonomi, contohnya berbisnis online. Maka dari itu, peraturan tentang perlindungan konsumen nomor

¹⁶Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.39

¹⁷www.indihome.co.id, diakses pada tanggal 24 januari 2019.

8 tahun 1999 yang dibuat oleh pemerintah Indonesia untuk melindungi hak konsumen.

Definisi perlindungan konsumen diatur pada ketentuan umum pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan yang dimaksud disini adalah perlindungan terhadap konsumen yang mana hak dan kewajibannya dirugikan oleh pelaku usaha.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 2 terdapat asas dalam perlindungan konsumen, yaitu “*perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum*” dengan penjelasan sebagai berikut :

- a. Asas manfaat yaitu upaya untuk penyelenggaraan perlindungan konsumen harus dapat memberikan manfaat bagi kepentingan kedua pihak baik konsumen maupun pelaku usaha.
- b. Asas keadilan yaitu agar seluruh pihak dapat berpartisipasi dalam mewujudkan semaksimal mungkin dalam memberikan kesempatan untuk memperoleh hak dan kewajiban secara adil kepada konsumen dan pelaku usaha.

- c. Asas keseimbangan yaitu agar terciptanya keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha, konsumen dan pemerintah dalam arti materiil ataupun immateriil.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen yaitu untuk menjamin keselamatan dan keamanan kepada pengguna jasa atau konsumen dalam pemanfaatan, pemakaian, maupun penggunaan barang dan/atau jasa.
- e. Asas kepastian hukum yaitu diharapkan penyedia barang atau jasa dalam hal ini pelaku usaha ataupun pengguna jasa atau konsumen harus menaati peraturan dan berhak mendapatkan keadilan agar terselenggaranya perlindungan hukum terhadap konsumen, dan juga kepastian hukum yang dijamin oleh Negara.

Sedangkan pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 3 menjelaskan tujuan perlindungan konsumen, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari efek negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Peraturan yang mengatur dan memberikan perlindungan yang berhubungan dengan konsumen adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pada pasal 1 ayat (2) menyebutkan, "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". Konsumen disini diartikan konsumen akhir.

Sebagai penyelenggaraan kegiatan usaha, pelaku usaha yaitu pihak-pihak wajib bertanggung jawab atas dampak negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.¹⁸ Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 1 ayat (3) menyebutkan pelaku usaha adalah "*setiap orang perseorangan*

¹⁸ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indinonesia*, PT Citra Aditiya Bakti, Bandung, 2010, hlm.17

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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 mengatur mengenai hak konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Ada 4 hak dasar konsumen secara umum, ialah :

1. Hak mendapatkan keamanan.
2. Hak mendapatkan informasi
3. Hak memilih
4. Hak didengar¹⁹

Didalam Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen pasal 5 mengatur mengenai konsumen, yaitu :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah di sepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 6 juga mengatur hak pelaku usaha, yaitu :

¹⁹Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm.30

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan Undang-undang nomor 8 tentang perlindungan konsumen pasal 7 mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha , diantaranya adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

F. KONSEP OPERASIONAL

Konsep dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah ancangan atau buram surat dan sebagainya. Konsep diartikan sebagai kata yang menyatakan abstraksi yang digeneralisasi kan dari hal-hal yang khusus, yang disebut dengan definisi operasional.²⁰ Maka dari itu, serangkaian deifinisi operasional dalam penulisan tesis ini dirumuskan sebagai berikut :

Tanggung jawab dalam Kamus Umum Bahasa Besar Indonesia adalah keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban

²⁰Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1998, hlm.3

menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Tanggung jawab juga bisa dimaksudkan sebagai pelaksanaan kewajiban terhadap kesepakatan maupun timbulnya kerugian dalam sebuah kesepakatan tersebut.

Dalam hal ini, PT Telkom merupakan penyelenggara Telekomunikasi di Indonesia. Menurut Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, Penyelenggara Telekomunikasi adalah perseorangan, Koperasi, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Swasta, Instansi Pemerintah, dan Instansi Pertahanan Keamanan Negara.

Pelanggan yang dimaksud dalam hal ini adalah konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak diperdagangkan kembali. Maksudnya yaitu konsumen pemakai terakhir atau konsumen akhir yang tidak diperdagangkan kembali.

Internet adalah Jaringan komunikasi elektronik yang menghubungkan jaringan komputer dan fasilitas komputer yang terorganisasi di seluruh dunia melalui telepon atau satelit berinternet.

Indihome adalah salah satu prduk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah

(voice), internet (Internet on Fiber atau High Speed Internet), dan layanan televisi interaktif (USee TV Cable, IP TV).²¹

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang bertujuan untuk memberikan upaya dan jaminan adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Konsep operasional diatas dimaksudkan agar penelitian ini mempunyai batasan-batasan dan tidak keluar dari arah yang diinginkan, selain itu supaya pembaca dapat memahami variabel-variabel yang berkaitan dengan penelitian. Konsep operasional juga dimaksudkan untuk menghindari kesalahpahaman terhadap konsep penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini.

G. METODE PENELITIAN

Agar mendapatkan hasil yang maksimal untuk penelitian ini sesuai dengan judul yang telah ditetapkan maka penulis harus memperoleh data yang relevan. Tahapan dalam penelitian tersebut dilakukan secara analisis dan kontruksi pada data yang sudah dikumpulkan dan kemudian diolah kembali.²² Metode penelitian yang akan penulis lakukan adalah :

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis dari penilian ini dapat di golongan kepada penelitian observasi (*observational research*). Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan penulis

²¹www.indihome.co.id, diakses pada tanggal 24 januari 2019.

²²Soejono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Pengantar Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 1

langsung mengadakan penelitian dilapangan dengan menggunakan alat pengumpul data yang berupa kuesioner dan wawancara, sedangkan menurut sifatnya ini tergolong pada penelitian deskriptif analitis yaitu menyajikan gambaran lengkap dan terperinci tentang pokok masalah yang diteliti.

2. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah Tanggung Jawab PT. Telkom terhadap Pelanggan Indihome Fiber terkait Gangguan Jaringan Internet ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Telkom Tanjung Balai Karimun).

3. Lokasi Penelitian

Lokasi tempat penulis melakukan penelitian ini meliputi Kantor PT. Telkom Daerah Tanjung Balai Karimun yang terletak di Jalan Teluk Air, karena memang hanya disitulah lokasi PT. Telkom Daerah Tanjung Balai Karimun.

4. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel merupakan hak yang terpenting untuk menentukan objek yang akan diteliti. Populasi adalah keseluruhan unit atau manusia (dapat juga berbentuk gejala, atau peristiwa) yang mempunyai ciri-ciri yang sama.²³

Berikut populasi yang dijadikan dalam penelitian ini adalah :

²³Amiruddin Dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004, hlm. 95.

- a. Kepala Teknisi PT. Telkom Daerah Tanjung Balai Karimun yang terdiri dari 1 orang.
- b. Assistant Manager Operation And Maintenance PT. Telkom Daerah Tanjung Balai Karimun yang terdiri dari 1 orang.
- c. Pengguna layanan produk Indihome Fiber yang mengalami gangguan jaringan internet pada tahun 2019 berjumlah 132 orang.

Sedangkan sampel yang dijadikan dalam penelitian ini adalah :

- a. Kepala Teknisi PT. Telkom Daerah Tanjung Balai Karimun yang terdiri dari 1 orang.
- b. Assistant Manager Operation And Maintenance PT. Telkom Daerah Tanjung Balai Karimun yang terdiri dari 1 orang.
- c. Pengguna layanan produk Indihome Fiber yang mengalami gangguan jaringan internet pada tahun 2019 berjumlah 39 orang.

Untuk lebih jelasnya mengenai sampel dari populasi penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel I.1
Populasi dan Sampel

NO	NAMA	POPULASI	SAMPEL	PRESENTASE
1	Kepala Teknisi PT. Telkom Daerah Tanjung Balai Karimun	1	1	-
2	Assistant Manager Operation And Maintenance PT. Telkom Daerah Tanjung Balai Karimun	1	1	-
3	Pengguna layanan produk Indihome Fiber yang mengalami gangguan jaringan internet bulan maret tahun 2019	132	39	30%
Jumlah		134	41	-

Sumber : Data lapangan setelah diolah pada tahun 2019

Rincian pengguna layanan produk Indihome Fiber yang mengalami gangguan jaringan internet pada bulan maret tahun 2019, sebagai berikut :

Tabel I.2
Jenis Gangguan Jaringan Internet Pelanggan

NO	JENIS GANGGUAN JARINGAN	SAMPEL	PRESENTASE
1	Internet Los Merah	21	54%
3	Internet Lelet dan Tidak Koneksi	18	46%
Jumlah		39	100%

Dari populasi diatas maka penulis mengambil sampel dengan metode Random Sampling. Random sampling adalah suatu teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara acak tanpa memperhatikan strata maupun kedudukan yang terdapat dalam populasi tersebut.

5. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.²⁴

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data Sekunder yaitu berupa bahan tertulis seperti buku literatur yang mendukung pokok masalah yang dibahas. Data sekunder lainnya yang akan digunakan yaitu seperti Undang-undang, jurnal ilmiah dan data-data dari instansi atau lembaga tempat penelitian yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

²⁴Amiruddin dan Zainal Asikin, *Op.Cit*, hlm. 30

6. Alat Pengumpul Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi yaitu, metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melalui proses pengamatan langsung melalui gejala atau fenomena yang terjadi dilapangan.
- b. Kuesioner yaitu, metode dengan cara mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang tertulis untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner ini akan disebarakan kepada pengguna internet layanan Indihome Fiber berlangganan pada PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun.
- c. Wawancara yaitu, cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu.²⁵ Wawancara ini akan dilakukan secara langsung dengan Kepala Kantor PT. Telkom Daerah Tanjung Balai Karimun dan Assistant Manager Operation And Maintenance PT. Telkom Daerah Tanjung Balai Karimun.

7. Analisis Data

Analisis data merupakan proses untuk menafsirkan atau memaknai suatu data. Data tersebut merupakan hasil observasi, kuesioner, wawancara dan studi pustaka kemudian data yang diperoleh terlebih dahulu diolah, diperiksa dan diteliti sehingga data tersebut ditampilkan secara sistematis sesuai dengan aspek

²⁵Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm. 95

yang diteliti. Dalam penelitian data ini menggunakan analisa data kualitatif. Analisa data kualitatif merupakan analisa yang dilakukan dengan menilai data yang telah disajikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, pendapat para ahli dan logika, sehingga dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan masalah yang diteliti.

8. Metode Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian ini metode penarikan kesimpulan yang adalah Metode Deduktif. Metode deduktif adalah suatu cara penarikan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum yaitu dengan menggunakan teori dari berbagai literatur menuju kepada hal-hal yang bersifat yang khusus berupa data-data yang diperoleh selama penelitian.²⁶

²⁶Sudjarwo MS, *Metode Penelitian Sosial*, Mandar Maju, Bandung, 2001, hlm. 19

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Mengenai Telekomunikasi

Telekomunikasi merupakan salah satu komunikasi elektronika dengan menggunakan alat maupun perangkat telekomunikasi untuk kelangsungan dalam berkomunikasi. sehingga, telekomunikasi termasuk upaya lanjutan dari komunikasi yang dilakukan antar sesama manusia, dimana jarak sudah tidak memungkinkan lagi memberikan kemudahan berkomunikasi antara kedua pihak.

Catatan sejarah menyatakan bahwa manusia tradisional pada zaman dulu menggunakan lambang-lambang isyarat sebagai alat untuk berkomunikasi. Dengan jarak puluhan mil bangsa Indian dapat berkomunikasi dengan teknik hembusan asap. Pada tahun 1820 ditandai sebagai kelahiran teknologi komunikasi massa elektronik yang ditemukan oleh Hans C. Oersted dan terbukti adanya hubungan listrik dengan kemagnetan. Penemuan ini mengilhami Cooke dan Wheatstone di Inggris diperagakan melalui sistem telegraf listrik yang pertama. Pada tanggal 24 Mei 1844 Baltimore dan Washington berhasil melakukan hubungan telegraf melalui penerapan gagasan morse yang menjadi titik awal berkembangnya telegraf sampai ke daratan eropa. Upaya inilah yang menghubungkan Eropa dan Amerika dengan pemasangan kabel bawah laut melalui samudera atlantik.

Robert Hooke pada tahun 1667 memperkenalkan telepon benang yang menghubungkan sepasang kaleng dengan seutas benang. Perangkat tersebut membuktikan teori bahwa gelombang suara bisadipancarkan dengan sarana

penghantar.pada waktu bersamaan, dua orang kebangsaa Amerika berhasil menciptakan perangkat telepon yang didasarkan pada eksperimen hooke.Setelah itu, pada tanggal 14 februari 1876 Alexander Grahambell mendaftarkan ciptaannya dilembaga paten dan dikenal sebagai penemu telepon.

Selanjutnya pada tahun 1864 ketika James Clark Maxwell menggunakan rumus matematika. Ia berpendapat akan adasebuah gelombang yang dapat mengarungi angkasa tanpa adanya pengantar dan kecepatannya dapat dipersamakan dengan kecepatan cahaya tapi tidak bisa dirasakan maupun dilihat. Gelombang yang disebut sebagai gelombang radio atau gelombang elektro magnetik ini menjadi tonggak lahirnya telekomunikasi tanpa kabel pada tahun 1896.

Penemuan pada teknologi komunikasi tanpa kabel ini lah yang membuat para ilmuwan untuk saling menciptakan teknologi komunikasi yang lebih canggih. Eksperimen manusia itu, selanjutnya memperkenalkan sistem telekomunikasi melalui satelit, transmisi gelombang mikro, sistem digital, dan komputer-internet, serta telepon seluler.²⁷

Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi Pasal 1 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. Sedangkan alat telekomunikasi yaitu merupakan alat perlengkapan yang berfungsi untuk melangsungkan komunikasi.

²⁷ Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 5.

Kemudian dalam pasal 4 undang-undang yang sama dijelaskan lagi bahwa Negara menguasai telekomunikasi sedangkan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah. Hal ini dilakukan untuk mengoptimalkan penyelenggaraan telekomunikasi dalam hal penetapan kebijakan, pengaturan, pengawasan, dan pengendalian.

Selanjutnya, kedudukan hukum telekomunikasi adalah *lex specialis* atau primat hukum khusus yang mengkaji serta mengatur hal-hal yang berhubungan dengan telekomunikasi. Hukum telekomunikasi bersandar pada perjanjian-perjanjian internasional, konvensi-konvensi, dan kebiasaan internasional yang sejak awal kelahiran telekomunikasi terus berkembang dan terpelihara hingga saat ini. Disamping itu, setelah ditetapkannya *International Telecommunication Union* (ITU) sebagai organ khusus PBB yang mengatur masalah telekomunikasi, peraturan-peraturan internasional seperti konvensi, konstitusi, dan resolusi ITU merupakan pedoman utama dalam pembentukan aturan nasional.

Walaupun ITU merupakan badan khusus PBB yang dalam kenyataannya setiap kebijakan ataupun resolusi yang dikeluarkan mengikat bagi setiap negara anggota, tidak secara *ipso facto* kebijakan rumusan ITU adalah aturan nasional tiap Negara karena diperlukan ratifikasi dan bahkan mungkin ada reservasi atau hanya bersifat transformasi dalam bentuk undang-undang sebagaimana yang dilakukan Indonesia. Walaupun demikian peraturan-peraturan internasional merupakan pedoman bagi regulasi telekomunikasi nasional.²⁸

²⁸*Ibid.*, hlm. 15.

Hukum telekomunikasi adalah suatu hukum yang bersifat transnasional (istilah Philip C. Jessup). Dikatakan bersifat transnasional, tidak hanya karena konvergensi atau keterkaitan antara system hukum internasional dan hukum nasional sangat erat, tetapi dari system operasional dan karakteristik objek yang dipersoalkan telah meniadakan batas antarnegara (*transboundary*).

Hukum telekomunikasi merupakan kerangka dasar bagi seluruh aspek telekomunikasi yang didalamnya juga berkenaan dengan hukum media, hukum radio komunikasi, hukum telematika, atau hukum teknologi informasi. Bidang-bidang studi hukum yang berpengaruh terhadap hukum telekomunikasi meliputi aspek hukum internasional, aspek hukum udara internasional, aspek hukum angkasa internasional, aspek hukum organisasi internasional, aspek hak asasi manusia, aspek hak atas kekayaan intelektual, aspek perlindungan konsumen, aspek persaingan usaha, aspek tindak pidana telekomunikasi, dan aspek kontraktual khususnya dalam hal sewa-menyewa peralatan dan dalam lingkup *e-commerce*.²⁹

Dalam undang-undang telekomunikasi terdapat beberapa pasal yang dapat diidentifikasi sebagai ketentuan umum yang berlaku untuk terselenggaranya telekomunikasi. Peraturan-peraturan tersebut terdiri dari :

1. Larangan Praktik Monopoli

Dalam pasal 10 menjelaskan bahwa adanya larangan terhadap kegiatan yang menimbulkan praktik monopoli dan persaingan usaha tidak sehat untuk terselenggaranya telekomunikasi.

²⁹*Ibid.*, hlm. 16.

2. Hak dan Kewajiban Penyelenggara dan Masyarakat

Ketentuan yang berkaitan dengan hak dan kewajiban penyelenggara dan masyarakat ini diatur pada bagian kelima undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi. Yang diantaranya berhubungan dengan, pemeliharaan fasilitas, pengoperasian dan pembangunan telekomunikasi yang melewati tanah Negara dan bangunan milik perseorangan. Melihat konteks materi, aturan ini lebih cenderung ditujukan kepada sistem telekomunikasi.

Undang-undang nomor 36 tahun 1999 juga memperhatikan hak masyarakat sebagai pengguna. Setiap pengguna mempunyai hak dan kewajiban yang sama untuk memanfaatkan jaringan dan jasa telekomunikasi dengan mematuhi undang-undang yang telah ditetapkan. Apabila terdapat kesalahan dan kelalaian dari pihak penyedia yang dapat mengakibatkan kerugian, maka dari itu pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. Ganti rugi yang dimaksud adalah ganti rugi yang diberikan penyelenggara telekomunikasi kepada pengguna atau masyarakat luas yang dirugikan karena kelalaian atau kesalahannya. Ganti rugi wajib diberikan kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan kelalaiannya. Penyelesaian ganti rugi dilaksanakan dengan cara melalui mediasi dan konsiliasi. Apabila penyelesaian ganti rugi melalui cara tersebut tidak dapat dicari penyelesaian melalui pengadilan.³⁰

³⁰ Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm.121.

3. Penomoran

Penomoran telekomunikasi terkait erat dengan *call sign* dan diatur pada pasal 23 dan pasal 24 undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi. Menyatakan bahwa dalam penyediaan jaringan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi menggunakan sistem penomoran yang sudah ditetapkan oleh menteri yang berwenang.

4. Pengamanan Telekomunikasi

Hal terpenting tentang pengamanan telekomunikasi pada bagian ke sebelas undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi adalah tentang larangan kegiatan penyadapan atas informasi yang disalurkan melalui jaringan telekomunikasi dalam bentuk apapun (pasal 40).³¹

Hak dan kewajiban penyelenggara telekomunikasi dan pengguna jasa telekomunikasi menurut Undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Hak penyelenggara Telekomunikasi :

1. Dalam rangka pembangunan, pengoperasian, dan atau pemeliharaan jaringan telekomunikasi, penyelenggara telekomunikasi dapat memanfaatkan atau melintasi tanah Negara dan atau bangunan yang dimiliki atau dikuasai Pemerintah.
2. Penyelenggara telekomunikasi dapat memanfaatkan atau melintasi tanah dan atau bangunan milik perseorangan untuk tujuan pembangunan, pengoperasian, atau pemeliharaan jaringan telekomunikasi setelah terdapat persetujuan di antara para pihak.

³¹Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 183.

Kewajiban penyelenggara telekomunikasi :

1. Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi, kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya.
2. Setiap penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan kontribusi dalam pelayanan universal.
3. Penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip :
 - a. perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna;
 - b. peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi; dan
 - c. pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana.
4. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib mencatat/merekam secara rinci pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna telekomunikasi.
5. Penyelenggara jaringan telekomunikasi wajib menjamin kebebasan penggunanya memilih jaringan telekomunikasi lain untuk pemenuhan kebutuhan telekomunikasi.
6. Setiap penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan prioritas untuk pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting yang menyangkut:

- a. keamanan negara;
- b. keselamatan jiwa manusia dan harta benda;
- c. bencana alam;
- d. marabahaya; dan atau
- e. wabah penyakit.

Hak pengguna jasa telekomunikasi :

1. Setiap pengguna telekomunikasi mempunyai hak yang sama untuk menggunakan jaringan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.

B. Sejarah dan Perkembangan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Perusahaan Telekomunikasi sudah ada sejak masa Hindia Belanda dan yang menyelenggarakan adalah pihak swasta. Sedangkan perusahaan Telekomunikasi Indonesia (PT. TELKOM) sendiri juga termasuk bagian dari perusahaan tersebut yang mempunyai bentuk badan usaha *Post-en Telegraaf* dengan *Staats blaad* No.52 tahun 1884. Dan sejak tahun 1905 perusahaan Telekomunikasi sudah berjumlah 38 perusahaan. Namun setelah itu pemerintah Hindia Belanda mengambil alih perusahaan tersebut yang berdasar kepada *Staatsblaad* tahun 1906. Dan sejak itu berdirilah *Post, Telegraf en Telefoon*

Dients (PTT- *Dients*), dan perusahaan ini ditetapkan sebagai Perusahaan Negara berdasar Staats blaad No.419 tahun 1927 tentang Indonesia *Bedrijven Weet* (I.B.W Undang- Undang Perusahaan Negara).

Perusahaan PTT tersebut bertahan sampai adanya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) No.19 tahun 1960 oleh Pemerintah Republik Indonesia, tentang adanya persyaratan suatu Perusahaan Negara (PN). Tetapi pada tahun 1961 menurut Peraturan Pemerintah No.240 bahwa Perusahaan Negara dilebur menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi yang dimuat dalam pasal 2 I.B.

Namun pada tahun 1965 pemerintah membagi perusahaan Pos dan Telekomunikasi menjadi dua bagian yang berdiri sendiri yaitu Perusahaan Pos dan Giro (PN. Pos dan Giro) serta Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN. Telekomunikasi) yang sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah No.30 tahun 1965. Dan perusahaan tersebut berkembang menjadi Perusahaan Umum (Perum). Dalam Peraturan Pemerintah No.36 tahun 1974 dinyatakan bahwa Perum Telekomunikasi sebagai penyelenggara jasa Telekomunikasi untuk umum baik Telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri.

Perusahaan Umum (PERUM) Telekomunikasi merupakan penyelenggara jasa telekomunikasi untuk umum, baik hubungan telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri. Tentang hubungan telekomunikasi luar negeri saat itu juga diselenggarakan oleh PT. Indonesia *Satelite Corporation* (INDOSAT), yang masih berstatus perusahaan asing yakni dari *American Cable and Radio Corp*

yaitu suatu perusahaan yang didirikan berdasarkan peraturan negara bagian *Delaware,USA*.

Seluruh saham PT Indosat dengan modal asing ini pada tahun 1980 dibeli oleh Indonesia dari *American Cable and radio Corp*. Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 22 tahun 1274 berdasarkan PP No. 53 tahun 1980, Perumtel ditetapkan sebagai badan usaha yang berwenang menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum dalam negeri dan Indosat ditetapkan sebagai badan usaha penyelenggara telekomunikasi urnurn untuk internasional.

Memasuki Repelita V, pemerintah merasakan perlu percepatan pembangunan telekomunikasi sebagai infrastruktur yang diharapkan dapat memacu pembangunan sektor lainnya. Berdasarkan PP No. 15 tahUH 1991, maka Perum dialihkan menjadi Perusahaan Perseroan (persero). Mengantisipasi era globalisasi, seperti diterapkannya perdagangan bebas baik internasional maupun regional, maka PT Telkom pada tahun 1995 melaksanakan 3 program besar. Program-program tersebut adalah restrukturisasi internal, penerapan KSO dan persiapan *Go Public Internasional (International Public Offering)*.

Kronologi sejarah PT Telkom dijelaskan sebagai berikut :

- 1882 sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf dibentuk pada masa pemerintahan kolonial Belanda.
- 1906 Pemerintah Kolonial Belanda membentuk sebuah jawatan yang mengatur layanan pos dan telekomunikasi yang diberi nama Jawatan Pos, Telegraf dan (Post, Telegraph en Telephone Dienst/PTT).

- 1945 Proklamasi kemerdekaan Indonesia sebagai negara merdeka dan berdaulat, lepas dari pemerintahan Jepang.
- 1961 Status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel).
- 1965 PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).
- 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional.
- 1980 PT Indonesian *Satellite Corporation* (Indosat) didirikan untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel.
- 1989 Undang-undang No. 3 tahun 1989 tentang Telekomunikasi, tentang peran serta swasta dalam penyelenggaraan Telekomunikasi.
- 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP no. 25 tahun 1991.
- 1995 Penawaran Umum perdana saham TELKOM (*Initial Public Offering*) dilakukan pada tanggal 14 November 1995. sejak itu saham TELKOM tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), *New York Stock Exchange* (NYSE) dan *London Stock Exchange* (LSE). Saham TELKOM juga diperdagangkan tanpa pencatatan (*Public Offering Without Listing*) di *Tokyo Stock Exchange*.
- 1996 Kerja sama Operasi (KSO) mulai diimplementasikan pada 1 Januari 1996 di wilayah Divisi Regional I Sumatra dengan mitra PT Pramindo Ikat

Nusantara (Pramindo); Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten-dengan mitra PT *Aria West International* (AriaWest); Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta - dengan mitra PT Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTD); Divisi Regional VI Kalimantan dengan mitra PT Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra); dan Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia-dengan mitra PT Bukaka Singtel.

- 1999 Undang-undang nomor 36/ 1999, tentang penghapusan monopoli penyelenggara telekomunikasi.
- 2001 KOM membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia, yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara TELKOM dengan Indosat. Dengan transaksi ini, TELKOM menguasai 72,72% saham Telkomsel. TELKOM membeli 90,32% saham Dayamitra dan mengkonsolidasikan laporan keuangan Dayamitra ke dalam laporan keuangan TELKOM.
- 2002 TELKOM membeli seluruh saham Pramindo melalui 3 tahap, yaitu 30% saham pada saat ditandatanganinya perjanjian jual-beli pada tanggal 15 Agustus 2002, 15% pada tanggal 30 September 2003 dan sisa 55% saham pada tanggal 31 Desember 2004. TELKOM menjual 12,72% saham Telkomsel kepada Singapore Telecom, dan dengan demikian TELKOM memiliki 65% saham Telkomsel. Sejak Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

- Sejak 1 Juli 1995 PT. Telkom telah menghapus struktur wilayah usaha telekomunikasi (WTTEL) dan secara de facto meresmikan dimulainya era Divisi Network. Badan Usaha utama dikelola oleh 7 divisi regional dan 1 divisi network. Divisi regional menyelenggarakan jasa.

Visi dari PT. Telekomunikasi Indonesia yaitu : Menjadi Perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Edutainment* dan *Services* (“TIMES”) dikawasan regional.

Sedangkan visi dari PT. Telekomunikasi Indonesia yaitu :

- Menyediakan layanan TIMES yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif.
- Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

Visi dan Misi ditetapkan berdasarkan keputusan Komisaris PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk No.09/KEP/DK/2012 pada tanggal 30 Mei 2012.³²

Corporate Culture : The New Telkom Way

Basic Belief : Always The Best

Core Values : Solid, Speed, Smart

Key Behaviors : Imagine, Focus, Action³³

³²<http://www.telkom.co.id> diakses pada tanggal 23 Februari 2020

³³*Ibid.*

Serta Inisiatif Strategis:

1. Pusat Keunggulan.
2. Menyelaraskan struktur bisnis dan pengelolaan portofolio.
3. Percepatan implementasi broadband melalui layanan konvergen.
4. Pengelolaan portofolio nirkabel.
5. Mengintegrasikan solusi ekosistem Telkom Group.
6. Berinvestasi di layanan teknologi informasi.
7. Berinvestasi di bisnis media dan edutainment.
8. Berinvestasi di bisnis wholesale dan peluang bisnis internasional yang strategis.
9. Memaksimalkan nilai aset di bisnis yang saling terkait.
10. Mengintegrasikan Next Generation Network (“NGN”) dan Operational support system, Business support system, Customer support system and Enterprise relations management (“OBCE”) untuk mencapai penyempurnaan beban biaya.

Inisiatif strategis ditetapkan berdasarkan keputusan Komisaris PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk No.09/KEP/DK/2012 yang ditetapkan pada 30 Mei 2012.³⁴

Arti Logo PT. Telkom

Gambar 1.1 Logo Baru PT. Telkom

³⁴ *Ibid.*



the world in your hand

Sumber: <http://www.telkom.co.id>

Penampilan logo baru tersebut mencakup perubahan logo secara menyeluruh dan terintegrasi dengan empat aspek dasar perusahaan, yaitu transformasi bisnis, infrastruktur, sistem dan model operasi serta sumber daya manusia.³⁵

Filosofi Warna :

a. *Merah – Berani, Cinta, Energi, Ulet*

Mencerminkan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perusahaan.

b. *Putih – Suci, Damai, Cahaya, Bersatu*

Mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.

c. *Hitam – Warna Dasar*

Melambangkan kemauan keras.

d. *Abu – Warna Transisi*

Melambangkan teknologi.³⁶

³⁵*Ibid.*

³⁶*Ibid.*

Dengan tetap mengacu kepada filosofi *Telkom Corporate*, yaitu *Always The Best*, sebuah keyakinan dasar untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan dan senantiasa memperbaiki hal-hal yang biasa menjadi sebuah kondisi yang lebih baik, dan pada akhirnya akan membawanya menjadi yang terbaik.³⁷

C. Tinjauan Umum Kabel Serat Optik (*Fiber Optic*)

Sejak tahun 1930 ilmuwan Jerman bereksperimen mentransmisikan cahaya melalui bahan yang disebut serat optik, sebenarnya pemanfaatan cahaya sebagai pembawa informasi dan telekomunikasi sudah dilakukan sejak zaman dahulu. Hasil yang dicapai dari percobaan ini tergolong cukup primitif, sebab tidak bisa langsung digunakan, tetapi harus dikembangkan dan disempurnakan lagi. Selanjutnya pada tahun 1958 para ilmuwan Inggris mengusulkan prototipe serat optik yaitu yang terdiri dari gelas inti yang dibungkus oleh gelas lainnya, dan ini masih dipakai sampai sekarang. Awal tahun 1960-an. Para ilmuwan Jepang berhasil membuat jenis serat optik yang mampu mentransmisikan gambar perubahan fantastis.

Di lain pihak para ilmuwan selain mencoba untuk memandu cahaya melewati gelas (serat optik) namun juga mencoba untuk "menjinakkan" cahaya. Kerja keras itu pun berhasil ketika sekitar 1959 laser ditemukan. Laser beroperasi pada daerah frekuensi tampak sekitar 10¹⁴ Hertz-15 Hertz atau ratusan ribu kali frekuensi gelombang mikro. Pada awalnya peralatan penghasil sinar laser masih

³⁷*Ibid.*

serba besar dan merepotkan. Selain tidak efisien, ia baru dapat berfungsi pada suhu sangat rendah. Laser juga belum terpancar lurus. Pada kondisi cahaya sangat cerah pun, pancarannya gampang meliuk-liuk mengikuti kepadatan atmosfer. Waktu itu, sebuah pancaran laser dalam jarak 1 km, bisa tiba di tujuan akhir pada banyak titik dengan simpangan jarak hingga hitungan meter.

Sekitar tahun 60-an ditemukan serat optik yang kemurniannya sangat tinggi, kurang dari 1 bagian dalam sejuta. Dalam bahasa sehari-hari artinya serat yang sangat bening dan tidak menghantar listrik ini sedemikian murninya, sehingga konon, seandainya air laut itu semurni serat optik, dengan pencahayaan cukup mata normal akan dapat menonton lalu-lalangnya penghuni dasar Samudera Pasifik. Seperti halnya laser, serat optik pun harus melalui tahap-tahap pengembangan awal. Sebagaimana medium transmisi cahaya, ia sangat tidak efisien. Hingga tahun 1968 atau berselang dua tahun setelah serat optik pertama kali diramalkan akan menjadi pemandu cahaya, tingkat atenuasi (kehilangan)-nya masih 20 dB/km. Melalui pengembangan dalam teknologi material, serat optik mengalami pemurnian, dehidran dan lain-lain. Secara perlahan tetapi pasti atenuasinya mencapai tingkat di bawah 1 dB/km.³⁸

Perkembangan dan penerapan teknologi telekomunikasi berkembang sangat cepat, secara tidak langsung maupun secara langsung akan mempengaruhi perkembangan sistem telekomunikasi Indonesia. Beroperasinya satelit telekomunikasi palapa dan kemudian pemakaian Sistem Komunikasi Serat Optik (SKSO) di Indonesia merupakan bukti bahwa indonesia juga menggunakan dan

³⁸https://id.wikipedia.org/wiki/Serat_optik

mengikuti teknologi terbaru. Sistem telekomunikasi dengan menggunakan media transmisi kabel serat optic ini sejak tahun 1982 digunakan di Indonesia. Saat ini hampir sebagian besar perusahaan baik pemerintah maupun swasta menggunakan teknologi serat optic ini untuk membangun jaringan komunikasi, terutama untuk jaringan komunikasi data dan biasanya digunakan sebagai “tulang punggung” jaringan mereka.³⁹

Sesuai dengan tuntutan pelayanan komunikasi yang cenderung meningkat dengan cepat, maka diperlukan pula media transmisi untuk melakukan komunikasi yang memadai (cepat) dan pada saat ini hanya jenis media transmisi kabel serat optic (*fiber optic*) inilah yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Kabel serat optic mampu melayani transfer data dengan kecepatan tinggi dalam waktu yang relatif singkat dan bentuk fisik yang relative kecil dan ringan. Serat optic (*fiber optic*) dibuat dari gelas silica dengan penampang berbentuk lingkaran atau bentuk-bentuk lainnya.⁴⁰

Serat optic (*fiber optic*) adalah suatu pemandu gelombang cahaya (*light wave guide*) yang berupa suatu kabel tembus pandang (*transparent*), yang mana pemampang dari kabel tersebut dari dua bagian, yaitu : bagian tengah yang disebut “*core*” dan bagian luar yang disebut “*cladding*”.⁴¹ sistem serat optic sama dengan sistem kawat tembaga yang digantikan serat optiknya, perbedaannya adalah dalam serat optiknya menggunakan getar cahaya untuk mengirimkan atau menukar informasi melalui jalur fiber dan bukan menggunakan getar listrik untk

³⁹Mochamad Wahyudi, Jurnal : *Mengenal Teknologi Kabel Serat Optic (Fiber Optic)*, Hlm. 1

⁴⁰*Ibid*, hlm. 2

⁴¹*Ibid*, hlm. 3

mengirimkan informasi melalui jalur tembaga.⁴² Ada 3 buah tipe dasar dari serat optic yaitu, fiber multimode graded – index, fiber multimodestep – index, dan fiber step - index single-mode.⁴³

Dalam penggunaan serat optik ini, terdapat beberapa keuntungan antara lain :

1. Lebar jalur besar dan kemampuan dalam membawa banyak data, dapat memuat kapasitas informasi yang sangat besar dengan kecepatan transmisi mencapai gigabit-per detik dan menghantarkan informasi jarak jauh tanpa pengulangan.
2. Biaya pemasangan dan pengoperasian yang rendah serta tingkat keamanan yang lebih tinggi.
3. Ukuran kecil dan ringan, sehingga hemat pemakaian ruang.
4. Imun, kekebalan terhadap gangguan elektromagnetik dan gangguan gelombang radio.
5. Non-Penghantar, tidak ada tenaga listrik dan percikan api.
6. Tidak berkarat.⁴⁴

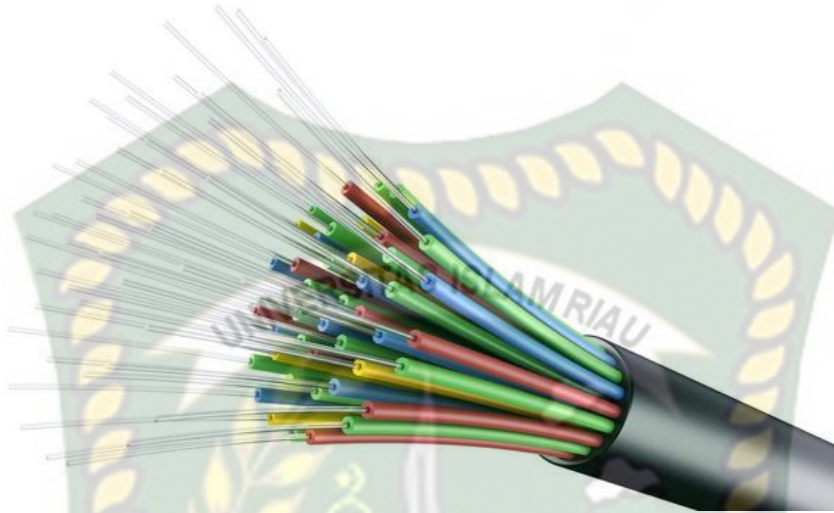


⁴²*Ibid*, hlm. 6

⁴³Devara Ega Fausta dan Rizki Kusuma, Jurnal : *Penggunaan Fiber Optik sebagai Salah Satu Modern Materials dalam Bidang Telekomunikasi (Transmisi Data)*, UNS;SURAKARTA, 2013, hlm. 5

⁴⁴https://id.wikipedia.org/wiki/Serat_optik

Gambar 2.1 contoh kabel Fiber optic (terlihat dari luar)



Gambar 2.2 contoh kabel Fiber optic (terlihat dari dalam)

D. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consumenten* (Belanda). Secara harfiah, arti kata *consumenten* adalah lawan dari arti kata produsen, yaitu “setiap orang yang menggunakan barang”. Tujuan dari penggunaan barang atau jasa yang akan menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. dalam kamus bahasa Inggris-Indonesia, kata *consumenten* diartikan sebagai “: pemakaian atau konsumen”. Dari definisi tersebut konsumen adalah “setiap orang atau individu yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha / pelaku bisnis”.

Berbagai penggunaan istilah yang berkaitan dengan konsumen tersebut mengacu kepada perlindungan konsumen, walaupun belum memiliki ketegasan dan kepastian tentang hak-hak konsumen. Hal ini dapat dilihat dalam undang-

undang nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan yang menggunakan istilah “setiap orang” untuk pemakai, istilah ini disebutkan dalam pasal 1 angka 1, pasal 3, pasal 4, pasal 5, dan pasal 46. Istilah “masyarakat” yang disebut dalam pasal 9, pasal 10, dan pasal 21 juga mengacu kepada konsumen.

Pengertian konsumen dalam rancangan undang-undang perlindungan konsumen yang diajukan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yaitu “konsumen adalah pemakai jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali”.

Pengertian konsumen dalam naskah final Rancangan Akademik Undang-undang perlindungan konsumen, yang disusun oleh fakultas hukum Universitas Indonesia bersama dengan Badan Penelitian dan Pengembangan Perdagangan departemen perdagangan RI, yaitu : “konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang utk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan”

Hukum positif Indonesia yang ada pada tahun 1999, belum mengenal istilah konsumen. Akan tetapi, hukum positif Indonesia berusaha untuk menggunakan beberapa istilah yang pengertiannya berkaitan dengan konsumen. Pengertian perlindungan konsmen termasuk dalam pasal 1 angka 1 undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan

“segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”⁴⁵.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta memberi akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.⁴⁶

Kepentingan-kepentingan konsumen telah lama menjadi perhatian, yang secara tegas telah dikemukakan pada tahun 1962 oleh Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy⁴⁷ yang menyampaikan pesan di Kongres tentang pentingnya kedudukan konsumen di dalam masyarakat.

Dalam putusan Sidang Umum PBB pada sidang ke-106 tanggal 9 April 1985, resolusi PBB tentang Perlindungan Konsumen (resolusi 39/248) telah menegaskan enam kepentingan konsumen, yaitu :⁴⁸

- perlindungan konsumen dari bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
- Promosi dan perlindungan pada kepentingan ekonomi konsumen.
- Tersedianya informasi yang mencukupi sehingga memungkinkan dilakukannya pilihan sesuai kehendak.
- Pendidikan konsumen.
- Tersedianya cara-cara ganti rugi yan efektif.

⁴⁵Adian Suterdi, *Taggung Jawab Peroduk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Halia Indonesia;Bogor, 2008, hlm. 8

⁴⁶*Ibid*, hlm. 8

⁴⁷*Ibid*, hlm. 2

⁴⁸*Ibid*, hlm. 3

- Kebebasan membentuk organisasi konsumen dan diberinya kesempatan kepada mereka untuk menyatakan pendapat sejak saat proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.⁴⁹

Pada masa kini, kecenderungan untuk memperluas ruang lingkup Hukum Perlindungan Konsumen telah dilakukan oleh *The Economic Law and Improved Procurement System Project* (ELIPS), yang mengemukakan 9 materi rumsan hukum perlindungan konsmen, yakni :

1. ketidaksetaraan dalam kekuatan tawar-menawar;
2. kebebasan berkontrak versus keadilan dalam kontrak;
3. persyaratan untuk memberikan informasi kepada konsumen, yang meliputi hukum pengumuman yang umum dan hukum pengumuman tentang keuangan.
4. Peraturan tentang perilaku/tindakan penjual, yang meliputi petunjuk/arahan yang salah dan kelicikan dalam perdagangan;
5. Peraturan tentang mutu produk, yang meliputi garansi dan keamanan produk;
6. Akses terhadap kredit (pelaporan, kredit, nondiskriminasi);
7. Batas-batas hak mengakhiri masa jaminan;
8. Peraturan tentang harga;
9. Pembedaan.⁵⁰

Gerakan perlindungan konsumen internasional yang disebut *International Organization of Consumers Unions* (IOCU), sebagai akibat dari gerakan yang progresif dalam perkembangannya. Untuk menjamin dan melindungi kepentingan

⁴⁹ Adian Suterdi, *op. Cit.*, hlm. 3

⁵⁰ *Ibid*, hlm. 4

konsumen atas produk-produk barang yang dibeli, sebelum Undang-Undang Perlindungan Konsumen lahir, peraturan perundang-undangan yang mengaturnya adalah :⁵¹

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang merupakan produk peninggalan penjajahan bangsa Belanda.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang.
- Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1964 tentang Standar Industri. Peraturan pemerintah ini merupakan pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1961.
- Keputusan Menteri Perindustrian Nomor 81 /M/K/SK/2//1974 tentang Pengesahan Standar Cara-Cara Analisis dan Syarat-syarat Muu Bahan Baku dan Hasil Industri.

Kemudian, dalam perkembangan, pada tanggal 20 April 1999, Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan suatu kebijakan baru mengenai perlindungan konsumen dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimuat dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821, Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini berlaku efektif pada tanggal 20 April 2000.⁵²

⁵¹ Adian Suterdi, *op. Cit.*, hlm. 5

⁵² *Ibid*, hlm. 5

E. Tanggung Jawab dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Pada tahun 1962, Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy dalam Kongres Gabungan Negara-Negara Bagian di Amerika Serikat menyampaikan tentang hak-hak konsumen, di mana hak-hak konsumen itu meliputi :⁵³

1. hak untuk memperoleh keamanan,
2. hak memilih,
3. hak mendapatkan informasi,
4. hak untuk didengar.

Kemudian, pada tahun 1975, hak-hak konsumen yang dicetuskan oleh John F. Kennedy, dimasukkan dalam program *European Economic Community (EEC)* yang meliputi:⁵⁴

1. hak perlindungan kesehatan dan keamanan,
2. hak perlindungan kepentingan ekonomi,
3. hak atas penerangan,
4. hak untuk di dengar.

Selain mempunyai hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang tidak bisa diabaikan, antara lain :⁵⁵

1. Beriktikad baik dalam bertransaksi pada pembelian barang dan /atau jasa.
2. Mengikuti atau membaca petunjuk informasi maupun prosedur atau pemanfaatan pemakaian barang dan /atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

⁵³ Adian Suterdi, *op. Cit.*, hlm. 49

⁵⁴ *Ibid*, hlm. 49

⁵⁵ *Ibid*, hlm. 52

3. Apabila terdapat sengketa harus menyelesaikan sesuai dengan peraturan dalam sengketa konsumen.
4. Membayar sesuai nilai tukar yang disetujui dan disepakati.

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 membebaskan pelaku usaha dari segala tanggung jawab apabila konsumen lalai dalam menaati ketentuan kualifikasi barang. Selain hak dan kewajiban konsumen, Ada lima hal apabila terjadi kerugian konsumen menanggungnya sendiri, yaitu :⁵⁶

1. Jika barang yang diedarkan tersebut belum terbukti untuk diperjual belikan atau diedarkan maka konsumen tidak bisa menuntut pelaku usaha atau produsen tersebut.
2. Apabila terdapat cacat pada barang dikemudian hari setelah tanggal jaminan dari produsen atau pelaku usaha yang sudah diperjanjikan dalam tulisan maupun lisan.
3. Keceatan barang yang diakibatkan oleh konsumen karena tidak mengikuti ketentuan mengenai barang tersebut.
4. Konsumen yang lalai.
5. Telah habis masa garansi sejak pembelian barang tersebut.

Apabila konsumen dirugikan terhadap barang dan atau jasa kemudianpelaku usaha berada dipihak yang salah maka konsumen dapat melaporkan kerugian tersebut kepada lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, seperti YLKI atau bisa menempuh jalur hukum dengan menggugat

⁵⁶*Ibid*, hlm. 53

pelaku usaha melalui peradilan. Dari pada itu, konsumen dapat menyelesaikan sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) diluar pengadilan, dengan cara arbitrase, mediasi, atau konsoliasi. Jika terbukti berdasarkan penyidikan dan diputuskan oleh badan penyelesaian sengketa konsumen tersebut telah merugikan kosumen, maka pelaku usaha akan diberikan sanksi administrasi. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hal tersebut pada pasal 45 bab X. pasal 45 memuat beberapa unsur diantaranya :

- Adanya kerugian yang dialami oleh konsumen,
- Konsumen mengajukan gugatan kepada pelaku usaha,
- Melalui jalur pengadilan.⁵⁷

Banyak produsen atau pelaku usaha yang kurang sadar dalam memberikan tanggung jawab untuk memberkan perlindungan ataupun menjamin keselamatan atas produk yang diedarkan, sehingga dapat mengakibatkan kerugian materi atau ancaman bahaya pada jiwa pengguna barang/ jasa yang dalam hal ini adalah konsumen. Berikut beberapa faktor yang dapat mempengaruhi hal tersebut, yaitu :

1. kurangnya kesadaran hukum oleh pejabat yang berwenang dalam melakukan pengawasan terhadap barang-barang komsumsi yang dihasilkan dan di edarkan oleh produsen atau pelaku usaha.
2. Adanya kebijaksanaan resmi pemerintah tentang pemakaian barang berbahaya atau adanya barang yang mempunyai cacat, yang

⁵⁷Adrian Suterdi, *“Taggung Jawab Peroduk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen”*, Halia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 22

bertentangan dengan peraturan-peraturan yang berlaku yang menyangkut dengan keamanan dan keselamatan masyarakat.

3. Kurangnya kesadaran masyarakat sebagai konsumen dan kurangnya penyuluhan hukum bagi masyarakat sehingga dalam hal ini pelanggan selalu merasa dirugikan.
4. Produsen secara sengaja mengedarkan barang yang cacat maupun berbahaya karena kebanyakan produsen menyadari kelemahan konsumen, dan kurangnya pengawasan, untuk mengejar keuntungan.
5. Termasuk barang yang dapat digolongkan dalam keadaan cacat dan berbahaya.

Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :

- a. Menciptakan sistem perlindungan yang mengandung akses dan informasi serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan meyesatkan.
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.⁵⁸

⁵⁸Adian Suterdi, *op. Cit.*, hlm. 63

Dalam perlindungan konsumen ada istilah tanggung jawab produk (*product liability*) baru dikenal sekitar 60 tahun yang lalu dalam dunia perasuransian di Amerika Serikat.⁵⁹ *Product liability* merupakan persoalan mendasar mengenai tanggung jawab produsen atau pelaku usaha atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya.⁶⁰ Agnes M. Toar mendefinisikan tanggung jawab produk sebagai berikut :

“Tanggung jawab produk ialah tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawahnya ke dalam peredaran, yang menimbulkan/menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.”⁶¹

Hukum tentang tanggung jawab produk ini termasuk dalam perbuatan melanggar hukum, tetapi diimbuh tanggung jawab mutlak, tanpa melihat apakah ada unsur kesalahan pada pihak pelaku. Dalam kondisi demikian terlihat bahwa adagium *caveat emptor* (konsumen bertanggung jawab) telah ditinggalkan dan kini berlaku *caveat venditor* (pelaku usaha bertanggung jawab).

Ketentuan yang mengatur hal tersebut, yaitu perbuatan-perbuatan pelaku usaha yang berakibat menimbulkan kerugian dan/atau membahayakan konsumen diatur dalam pasal 4, 5, 7-17, 19-21, dan pasal 24-28 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁵⁹Adian Suterdi, *op. Cit.*, hlm. 64

⁶⁰Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Grasindo, Jakarta, 2003, hlm.80

⁶¹Janus Sidabalok, “*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*” PT. Citra Aditya Bakti:Bandung, 2010, hlm. 12

Peristiwa yang menimbulkan kerugian pada konsumen dapat di kualifikasikan sebagai berikut:

- a. Perbuatan yang merugikan konsumen sebagai perbuatan wanprestasi

Apabila ada hubungan kontraktual antara produsen dan konsumen, dicari bagian-bagian mana dari kontrak/perjanjian jual beli itu yang tidak dipenuhi oleh produsen. Kemudian ditemukan ada kewajiban yang tidak dipenuhi, baik menurut kontrak maupun menurut undang-undang, maka penjual telah wanprestasi.

- b. Perbuatan yang merugikan konsumen sebagai perbuatan melawan hukum

Konsumen sebagai penggugat harus dapat membuktikan atas kerugian yang dialaminya sehingga dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum. Pasal 1367 KUHP Perdata dapat diterima sebagai dasar ketentuan tentang tanggung jawab produk. Diperlukan penafsiran yang hati-hati dan cermat, yaitu tentang :

1. Apakah tanggung jawab produk termasuk didalamnya atau tidak.
2. Apakah produk yang beredar dan menimbulkan kerugian itu masih dalam kategori berada dalam pengawasan produsen.
3. Apakah yang menjadi dasar pertanggungjawabannya, kesalahan atau resiko.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Dikenal dengan (*fault liability*) atau (*liability based on fault*) yaitu Tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen dimana kelalaian produsen yang berakibat pada kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan. Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pada pasal 1365 KUHPer (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata), yang seringdiketahui sebagai perbuatan melawan hukum, wajib memenuhi 4 unsur dasar, yaitu:⁶²

- Adanya perbuatan;
- Adanya unsur kesalahan;
- Adanya kerugian yang diderita;
- Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan, ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat.⁶³

c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

⁶²Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Grasindo, Jakarta,2003, hlm. 73

⁶³*Ibid*, hlm. 52

Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption on nonliability principle*) adalah kebalikan dari prinsip untuk selalu bertanggung jawab, hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas.⁶⁴

d. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability principle*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*).⁶⁵ Konsumen dapat menuntut kompensasi terhadap barang yang cacat ataupun tidak aman yang diedarkan oleh produsen atau pelaku usaha. Dan ini lah fungsi diterapkannya prinsip tanggung jawab mutlak. Dengan adanya prinsip *strict liability* tentang *product liability* bukan berarti pihak pelaku usaha atau produsen tidak mendapat perlindungan. Pihak pelaku usaha atau produsen bisa mengasuransikan tanggung jawabnya agar secara material produsen tidak mengalami kerugian yang begitu berarti.

Kerugian yang dialami oleh konsumen yang memanfaatkan produk yang cacat dan membahayakan yang bahkan bisa menimbulkan korban, hal tersebut tetap menjadi tanggung jawab mutlak bagi pelaku usaha dan pembuat produk tersebut. Hal tersebut diatur pada pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha dapat dianggap bersalah apabila terjadi kerugian pada konsumen atau pengguna produk, kecuali jika pelaku usaha ataupun produser terbukti apa yang terjadi bukanlah kesalahan pelaku usaha ataupun produsen tersebut.

⁶⁴Shidarta, *op. Cit.*, hlm. 77

e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi yang dibuatnya. Prinsip ini sangat merugikan konsumen karena hanya ditetapkan oleh pelaku usaha saja. Padahal pelaku usaha tidak semestinya menentukan klausula secara sepihak yang dapat menimbulkan kerugian yang mengakibatkan pembatasan tanggung jawab kepada pelaku usaha.

Dasar gugatan untuk tanggung jawab produk dapat dilakukan atas landasan adanya

- Pelanggaran jaminan (*breach of warranty*);
- Kelalaian (*negligence*);
- Tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Pasal 19 sampai pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, merupakan dasar pertanggung jawaban dalam ganti rugi yang dikemukakan bahwa ;⁶⁶

“Undang-undang ini tidak jelas menyebutkan apa yang menjadi dasar pertanggungjawaban pelaku usah sehubungan dengan kerugian yang timbul pada konsumen atau resiko.”

Pasal 19 ayat (1) mengatakan bahwa :

⁶⁶Janus Sidabalok, *op. Cit.*, hlm. 156

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mengenai besarnya atau kecilnya ganti rugi yang dapat dituntut oleh konsumen dari pelaku usaha yaitu kerugian dari akibat mengonsumsi barang maupun jasa. Pada hakikatnya, wujud atau bentuk ganti rugi yang sering dilakukan yaitu dalam bentuk materi seperti uang. Sedangkan bentuk lain dari ganti rugi ialah denda (*in natura*).⁶⁷ Pedoman tentang bentuk, wujud, jumlah ganti kerugian terdapat dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

- Pengembalian dalam bentuk uang
- Digantikan dengan barang atau jasa yang sesuai dengan nilainya
- Perawatan kesehatan
- Dengan pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Permasalahan konsumen yang mengakibatkan kerugian pada pengguna barang dan/atau jasa dapat dilaporkan atau ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ditempat konsumen berada. Untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut tercantum pasal Undang-undang perlindungan konsumen pasal 12 yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas ketentuan konsumen sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 19 ayat (1), ayat (2) dan ayat

⁶⁷Janus Sidabalok, *op. Cit.*, hlm. 157

(4) dan dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan tempat konsumen berada.

Pada tahun 2001 BPSK pertama kali diresmikan dan diputuskan oleh Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar. Kemudian pemerintah melalui Menteri Perindustrian dan Perdagangan juga mengeluarkan Keputusan Menteri Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁶⁸

Wewenang dan Tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Pasal 52 UUPK jo. SK. Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengancara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK);
- e. Menerima pengaduan tertulis maupun tidak dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

⁶⁸Kurniawan, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK di Indonesia (Kajian Yuridis Terhadap Permasalahan dan Kendala-kendala BPSK)*, "Jurnal Hukum & Pembangunan Universitas Indonesia", Tahun Ke-41 No. 3 Juli 2011, hal. 337.

- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang diduga mengetahui pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen(UUPK);
- i. Meminta bantuan kepada penyidik untuk menghadirkan saksi, saksi ahli, atau setiap orang pada butir g dan butir h yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau bukti lain guna penyelidikan dan atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Dengan mengacu pada Pasal 49 ayat (1) dan Pasal 54 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo. Pasal 2 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, fungsi utama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

(BPSK), yaitu: sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan.⁶⁹

Memberikan konsultasi terhadap perlindungan konsumen merupakan tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang merupakan upaya untuk mensosialisasikan UUPK, baik terhadap pengguna jasa yang dalam hal ini adalah konsumen maupun pelaku usaha. Apabila permohonan sengketa konsumen telah terdaftar pada sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) maka badan penyelesaian sengketa konsumen akan memberikan konsultasi untuk penyelesaian sengketa konsumen melalui cara konsiliasi, mediasi, maupun, arbitrase.⁷⁰

Tahap penyelesaian sengketa konsumen, yaitu :

A. Tahap Permohonan

Merupakan awal syarat untuk pengaduan konsumen atau pengguna barang atau jasa yang mengalami kerugian akibat dari pelaku usaha dapat melaporkan sengketa konsumen melalui BPSK terdekat dengan mengajukan permohonan terlebih dahulu. Permohonan dapat diajukan oleh konsumen yang bersangkutan atau kuasa maupun ahli warisnya. Pengajuan permohonan yang di laporkan oleh ahli waris atau kuasanya dapat dilakukan apabila:⁷¹

1. Konsumen atau pengguna barang/jasa meninggal dunia.

⁶⁹Yusuf Sofie, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-undang PerlindunganKonsumen Teori dan Praktek Penegakan Hukum", (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 20-21

⁷⁰*Ibid.*

⁷¹Deperindag, *Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. 2003, hal. 6.

2. Konsumen atau pengguna barang/jasa sakit ataupun berusia lanjut, sehingga tidak dapat mengajukan permohonan pengaduan.
3. Konsumen atau pengguna barang/jasa belum dewasa (Menurut KUHPerdara).
4. Konsumen merupakan warga negara asing (WNA).

Permohonan pengaduan tersebut dapat tujuan kepada melalui Sekretariat BPSK dan bisa dilakukan secara lisan maupun secara tertulis. Jika permohonan tersebut dilaporkan secara tertulis maka sekretariat BPSK akan memberikan tanda terima kepada pemohon. Sedangkan apabila permohonan diajukan secara lisan, maka Sekretariat BPSK akan menulis dalam sebuah format yang telah disediakan secara khusus untuk pelaporan secara lisan. kemudian Sekretariat BPSK akan mencatat pengajuan permohonan tersebut dengan tanggal dan nomor register. Untuk pengaduan permohonan penyelesaian sengketa konsumen harus dibuat secara benar dan lengkap sesuai dengan ketentuan Pasal 16 Kepmen Perindag Republik Indonesia Nomor 350MPP/Kep/12/2001, yakni:

1. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri.
2. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha.
3. Barang atau jasa yang diadukan.
4. Bukti perolehan (bon, faktur, kuitansi dan dokumen bukti lain).
5. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut diperoleh barang atau jasa tersebut.
6. Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh.

7. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa (bila ada).

Dalam surat panggilan harus dicantumkan secara formal sesuai pada pasal 16 ayat (2), yakni :

1. Hari, tanggal, jam, dan tempat persidangan.
2. Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK).

Jika permohonan tersebut tidak lengkap dan tidak sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam pasal 16 (2) maka gugatan tersebut bukanlah wewenang BPSK maka ketua BPSK berhak menolak pengaduan permohonan tersebut. Sebaliknya pula apabila pengajuan permohonan tersebut telah sesuai dan sudah memenuhi persyaratan sesuai dengan aturan tersebut maka konsumen atau pengguna barang/jasa serta pelaku usaha dapat menyepakati dan memilih jalur penyelesaian baik secara mediasi, arbitrase maupun konsiliasi. Berikut beberapa pengaduan yang tidak diterima oleh sekretariat BPSK, yakni Ada beberapa bentuk pengaduan yang tidak dapat diterima oleh BPSK, yaitu apabila:

1. Pengaduan permohonan tidak disertai dengan bukti-bukti yang benar dan nyata.
2. Konsumen Tidak mengisi formulir pengaduan secara benar dan lengkap.
3. Pengaduan permohonan sengketa yang bukan termasuk kewenangan BPSK.

4. Pengaduan permohonan bukan konsumen pengguna akhir (end users).
5. Pengaduan permohonan yang bersifat class action.
6. Pengaduan permohonan yang bersifat legal standing.
7. Pengaduan permohonanyang dilakukan oleh pelaku usaha.

Pasal 26 ayat (1) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 menentukan bahwa pemanggilan pelaku usaha untuk hadir di persidangan BPSK, dilakukan secara tertulis oleh Ketua BPSK disertai dengan copy permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan PSK diterima secara lengkap dan benar telah memenuhi persyaratan Pasal 16 Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

3. Tahap Persidangan

Sengketa konsumen diselesaikan oleh majelis yang ditunjuk dan diputuskan oleh ketua BPSK dan akan dibantu oleh panitera.⁷² Dalam Majelis penyelesaian sengketa konsumen harus berjumlah ganjil dan paling sedikit harus terdiri dari 3 (tiga) anggota BPSK yang mewakili unsur Pemerintah (sebagai ketua) dan unsur konsumen dan pelaku usaha sebagai anggota, Sedangkan Panitera ditunjuk dari anggota Sekretariat BPSK.

Apabila permohonan sengketa telah diterima, Ketua BPSK wajib memanggil pelaku usaha secara tertulis dan disertai dengan salinan permohonan dari konsumen, selambat-lambatnya paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak

⁷²Deperindag, *Pedoman Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. 2002, hal. 22.

permohonan penyelesaian sengketa konsumen diterima secara nyata, benar dan lengkap. Kemudian untuk keperluan pemanggilan pelaku usaha tersebut, akandibuat surat panggilan oleh BPSK yang terdiri dari: hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban atau surat balasan terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan harus disampaikan selambat-lambatnya pada hari ke-7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan oleh BPSK.⁷³

Penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur BPSK dijelaskam pada Pasal 52 ayat (4) UUPK jo. Pasal 26 sampai Pasal 36 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, yang dapat dilakukan dengan 3 cara penyelesaian, yakni:

1. Persidangan melalui jalur Konsiliasi.
2. Persidangan melalui jalur Mediasi.
3. Persidangan melalui jalur Arbitrase.

⁷³Ibid. Hlm. 24.

BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Tanggung Jawab PT. Telkom terhadap Pelanggan Indihome Fiber terkait Gangguan Jaringan Internet ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Telkom Tanjung Balai Karimun)

Hukum mempunyai fungsi sebagai alat mengatur tata tertib hubungan masyarakat karena hukum mempunyai sifat dan watak yang mengatur tingkah laku manusia.⁷⁴ Hukum itu diciptakan untuk memelihara hak dan tanggung jawab baik berkaitan dengan masalah individu, kelompok masyarakat, maupun suatu lembaga.⁷⁵ Salah satu produk hukum yang ada di Indonesia adalah Undang-undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Didalam kehidupan sehari-hari komunikasi merupakan hal yang sangat penting, apalagi komunikasi dengan jarak jauh yang dapat menghubungkan satu orang dengan orang lainnya yang disebut dengan telekomunikasi. Sarana telekomunikasi yang marak digunakan oleh masyarakat yaitu Internet, karena internet merupakan sarana telekomunikasi yang cepat dan sangat canggih. Seperti masyarakat yang ada di Tanjung Balai Karimun yang memilih untuk berlangganan internet untuk keperluan komunikasi maupun bisnis. Karena telekomunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat yang wajib

⁷⁴ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, Cet, Ke-12, hlm. 54.

⁷⁵ Pipin Syarifin, *Pengantar Ilmu Hukum*, CV. Pustaka Setia, Bandung, 1999, hlm. 12.

dipenuhi oleh pemerintah, khususnya perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dalam hal ini adalah PT. Telkom Indonesia, Tbk yang mempunyai banyak cabang yang tersebar diseluruh kota di Indonesia seperti PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun.

Pada pasal 1 huruf (e) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa telekomunikasi berdasarkan kontrak. Sedangkan pasal 3 ketentuan berlangganan telekomunikasi menyatakan bahwa pelanggan adalah badan hukum atau perseorangan yang telah menandatangani perikatan dengan PT. Telkom untuk berlangganan dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya.

Salah satu kewajiban penyelenggara telekomunikasi yang ada didalam Undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi adalah Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya. Selain Undang-undang nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, pemerintah juga mengeluarkan Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang mengatur khusus dan terperinci mengenai. Hak dan kewajiban pelaku usaha serta hak dan kewajiban konsumen.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan, banyak pelanggan yang menggunakan paket Internet Indihome Fiber berlangganan merasa dirugikan dan haknya sebagai pelanggan tidak terpenuhi karena adanya gangguan pada jaringan internet berlangganan mereka secara terus menerus, padahal mereka sudah memberitahukan pengaduan mengenai internet berlangganan mereka yang mengalami gangguan jaringan, tapi dari pihak PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun itu sendiri lambat dalam menangani permasalahan tersebut, sehingga pelanggan merasa kecewa dan dirugikan atas gangguan internet Indihome Fiber itu sendiri. Apalagi rata-rata pelanggan yang menggunakan internet tersebut untuk keperluan bisnis, perkantoran, sekolahan maupun untuk keperluan komunikasi sehari-hari, sehingga gangguan internet berlangganan tersebut sangat menghambat kepentingan pelanggan.

Berikut merupakan jawaban responden mengenai gangguan jaringan Indihome Fiber berlangganan oleh PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun :

Tabel III.1
Internet berlangganan mengalami gangguan jaringan serta koneksi yang lambat

No	Pilihan	Jumlah	Presentase (%)
1	Sering	18	46%
2	Kadang-kadang	21	54%
3	Tidak pernah	-	-
Jumlah		39	100%

Sumber : data olahan wawancara 2019

Dari hasil wawancara terhadap pelanggan internet berlangganan di PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun pada tanggal 01 Agustus 2019, bahwa 18

(46%) pelanggan Indihome Fiber berlangganan menyatakan bahwa internet berlangganan mereka sering mengalami gangguan jaringan serta koneksi yang lambat.⁷⁶ Sedangkan 21 (54%) pelanggan pernah mengalami gangguan jaringan serta koneksi yang lambat. Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami, bahwa gangguan jaringan serta koneksi yang lambat pada jaringan Internet Indihome Fiber berlangganan tersebut sangat menghambat dan merugikan pelanggan.

Menurut teknisi mengenai gangguan jaringan pada indihome fiber adalah kendala atau masalah yang terjadi pada jaringan fiber (optic atau kaca) yang mengakibatkan perangkat tidak berfungsi atau pun tidak berjalan secara normal sehingga menimbulkan ketidaknyamanan atau gangguan pada seluruh dan / atau beberapa layanan yang diberikan PT. Telkom kepada pelanggannya baik dari segi gangguan fisik maupun gangguan nonfisik.⁷⁷

Pelanggan yang mengalami kerugian terhadap gangguan jaringan serta koneksi yang lambat pada internet berlangganan harus diberikan pertanggung jawaban, karena tanggung jawab dari pihak PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun merupakan hak pelanggan yang harus dipenuhi.

Lebih lanjut didalam kuesioner penulis mengajukan pertanyaan kedua tentang kerugian yaitu :

⁷⁶Pelanggan internet berlangganan di PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun, *Wawancara*, 01 Agustus 2019.

⁷⁷Teknisi Telkom Akses di PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun, *Wawancara*, 01 Agustus 2019.

Tabel III.2
Pelanggan merasa dirugikan jika terjadi gangguan internet berlangganan

No	Pilihan	Jumlah	Presentase (%)
1	Iya	39	100%
2	Kadang-kadang	-	-
Jumlah		39	100%

Sumber : data olahan wawancara 2019

Dari hasil wawancara diatas, 39 (100%) pelanggan Indihome Fiber berlangganan menyatakan bahwa pelanggan merasa dirugikan akibat gangguan internet berlangganan tersebut, karena rata-rata pelanggan menggunakan internet berlangganan untuk keperluan sehari-hari dan pekerjaan maupun bisnis.

Dalam peraturan perundang-undangan, perbuatan yang mengakibatkan suatu kerugian terhadap konsumen yang dalam hal ini adalah pelanggan yaitu perbuatan yang melanggar hukum dan pelanggan dapat melakukan tuntutan berdasarkan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam pasal 8 ayat (1), ayat (2), dan ayar (3) mengenai hal-hal yang dilarang bagi pelaku usaha dalam hal ini adalah PT. Telkom.

Tidak hanya pasal 8 Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, apabila pengguna jasa atau konsumen menderita kerugian akibat produk cacat sehingga ingin menuntut pihak produsen atau pelaku usaha, maka bisa juga ditempuh berdasarkan **perbuatan melawan hukum** (pasal 1365), yaitu “tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu,

mengganti kerugian tersebut⁷⁸.⁷⁸jika dilihat kesalahan PT Telkom daerah tanjung balai karimun memenuhi unsur didalam pasal 1365, yaitu : adanya perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan/kelalaian pengusaha/ perusahaan, adanya kerugian yang dialami konsumen/pelanggan, adanya hubungan klausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen.⁷⁹

Mengenai kerugian pelanggan yang ditimbulkan akibat gangguan jaringan internet pada Indihome Fiber berlangganan, PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun tidak mengganti dalam bentuk kompensasi maupun pemberian secara cuma-cuma pada paket pelanggan tapi PT Telkom daerah Tanjung Balai Karimun hanya bertanggung jawab memperbaiki jaringan Internet yang bermasalah kecuali pelanggan yang vocal atau dalam artian *Hard Complain*.

Berikut merupakan jawaban pelanggan mengenai informasi yang diberikan dari pihak PT Telkom mengenai gangguan pada internet berlangganan tersebut :

Tabel III.3
Informasi dari pihak PT Telkom kepada pelanggan jika akan ada terjadinya gangguan pada internet berlangganan

No	Pilihan	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak pernah	39	100%
2	Kadang-kadang	-	-
Jumlah		39	100%

Sumber : data olahan wawancara 2019

⁷⁸Nurmardjito, *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Anggota IKAPI), Mandar Maju, Bandung, hlm.59

⁷⁹Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 251

Dari hasil wawancara diatas, 39 (100%) pelanggan Indihome Fiber berlangganan menyatakan bahwa pelanggan tidak diberikan informasi apapun jika ada gangguan pada internet berlangganan pada layanan Indihome Fiber sehingga pelanggan kebingungan dan tidak nyaman akan gangguan pada jaringan internet tersebut.

Jika dilihat pada pasal 4 ayat (1) dan ayat (3) mengenai hak dan kewajiban konsumen pada Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pihak PT. Telkom tidak memberikan kenyamanan ataupun informasi mengenai gangguan pada jaringan internet tersebut. Pihak PT. Telkom hanya menyampaikan permintaan maaf dan segera memperbaiki jaringan yang rusak tersebut. Padahal, PT. Telkom menyimpan semua data pelanggan sehingga mudah bagi PT. Telkom untuk menyampaikan informasi mengenai gangguan jaringan yang akan terjadi tersebut. secara tidak langsung, PT. Telkom mengabaikan point pada pasal 8 Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Berikut merupakan jawaban pelanggan mengenai keluhan yang disampaikan pada pihak PT. Telkom :

Tabel III.4
Pelanggan menyampaikan keluhan jika terjadi gangguan terhadap internet berlangganan

No	Pilihan	Jumlah	Presentase (%)
1	Iya	39	100%
2	Kadang-kadang	-	-
Jumlah		39	100%

Sumber : data olahan wawancara 2019

Dari hasil wawancara diatas, 39 (100%) pelanggan Indihome Fiber berlangganan menyatakan bahwa pelanggan menyampaikan keluhan jika terjadi gangguan terhadap internet berlangganan tersebut. karena pelanggan sangat membutuhkan jaringan internet untuk kepentingan pelanggan.

Berikut merupakan jawaban pelanggan ganti rugi serta pertanggung jawaban dari pihak PT Telkom atas terjadinya gangguan pada internet berlangganan :

Tabel III.5
Pelanggan mendapatkan ganti rugi serta pertanggung jawaban dari pihak PT TELKOM atas terjadinya gangguan pada internet berlangganan

No	Pilihan	Jumlah	Presentase (%)
1	Iya	30	77%
2	Kadang-kadang	9	23%
Jumlah		39	100%

Sumber : data olahan wawancara 2019

Dari hasil wawancara terhadap pelanggan internet berlangganan di PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun pada tanggal 01 Agustus 2019, bahwa 30 (77%) pelanggan Indihome Fiber berlangganan menyatakan bahwa pelanggan mendapatkan pertanggungjawaban dari pihak PT. Telkom daerah Tanjung balai karimun, tapi tidak diberi kompensasi apapun seperti pengurangan tagihan ataupun penambahan add on pada paket pelanggan, teknisi hanya sekedar memperbaiki jaringan tersebut dan member garansi perbaikan selama 2 bulan sejak terjadinya gangguan internet tersebut.⁸⁰

⁸⁰Pelanggan internet berlangganan di PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun, *Wawancara*, 01 Agustus 2019.

Sedangkan 9 (23%) pelanggan terkadang tidak diberikan pertanggung jawaban dalam perbaikan gangguan jaringan internet dan tidak pernah diberikan kompensasi, sehingga beberapa pelanggan memilih untuk putus berlangganan Indihome Fiber pada PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun karna pelanggan tidak mendapatkan perhatian ataupun pertanggung jawaban padahal pelanggan sudah melaporkan pengaduan atau pun komplain ke pihak PT. Telkom tidak hanya itu lambatnya penanganan dalam perbaikan jaringan tersebut membuat pelanggan lebih memilih untuk berhenti berlangganan.

Hasil dari observasi dan wawancara yang penulis lakukan, teknisi memberikan garansi gangguan Indihome selama 2 bulan untuk bagi pelanggan yang telah melapor gangguan internet pada paket indihome fiber tersebut serta meninggalkan contact person kepada pelanggan agar mudah dihubungi serta mengerjakan secara tuntas WO (Work Order) gangguan yang ada, walaupun melewati jam kerja teknisi (pukul 17.00 wib keatas) dan informasi dari teknisi tersebut menjelaskan bahwa kurangnya tenaga teknisi pada PT. Telkom daerah Tanjung balai karimun sehingga lambatnya penyelesaian perbaikan terhadap jaringan pelanggan.⁸¹

Mengenai garansi sebenarnya hukum sudah sejak lama mengatur sistem penyelesaian bagi pihak-pihak yang menjadi korban dari kelalaian atau kesalahan pelaku usaha. Hal tersebut tersirat dalam hak menuntut pelaku usaha berdasarkan adanya garansi.⁸²

⁸¹Teknisi Telkom Akses di PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun, *Wawancara*, 01 Agustus 2019

⁸²NHT Siahaan, *Hukum Konsumen*, Panta Rei, Jakarta, 2005, hlm. 149

Menurut Assistant Manager Operation And Maintenance PT. Telkom Daerah Tanjung Balai Karimun menyatakan bahwa, sulitnya untuk memenuhi semua hak pelanggan dalam satu waktu atau diwaktu yang sama. Misalnya adanya penyampaian keluhan yang disampaikan oleh beberapa pelanggan, yang tidak bisa sekaligus diperbaiki dalam waktu yang sama, karena harus memeriksa perangkat telekomunikasi pelanggan atau bisa saja disebabkan oleh permasalahan kabel fiber optic, tidak hanya itu penyelesaian gangguan internet juga bergantung pada sistem yang terkadang sering error sehingga penanganan jadi terhambat.⁸³

Dalam hal menyampaikan keluhan, PT. Telkom telah menyediakan layanan untuk mempermudah konsumen dalam menyampaikan keluhan atau melaporkan gangguan yang dialami bisa langsung datang ke Plasa Telkom terdekat atau melalui call center 147, facebook: Telkomcare, Twitter: @telkomcare dan aplikasi MyIndihome ataupun melalui Email consumercare@telkom.co.id. Akan tetapi kurangnya pengetahuan pelanggan dan kurangnya sosialisasi kepada pelanggan menyebabkan pelanggan merasa dirugikan. Dan sebagian pelanggan Indihome di PT. Telkom Daerah Tanjung Balai Karimun belum terlalu fasih untuk menjelaskan mengenai laporan gangguan internet yang terjadi sehingga pelanggan lebih memilih untuk memaklumi apabila terjadi gangguan pada internet mereka.

Namun secara tidak langsung PT. Telkom mengabaikan pasal 4 secara khusus mengenai hak dan kewajiban konsumen pada Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tidak hanya Undang-undang nomor

⁸³ Erman, (Assistant Manager Operation And Maintenance PT. Telkom Daerah Tanjung Balai Karimun), *wawancara*, 01 Agustus 2019.

8 tahun 1999 yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen, pemerintah juga mengeluarkan Undang-undang nomor 36 Tahun 1999 yang secara khusus mengatur mengenai Telekomunikasi pada pasal 15 ayat (1) yang menyatakan bahwa:

“Atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi”

Kemudian pada pasal 15 ayat (2) menyatakan bahwa:

“Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya.”

Menurut salah seorang pelanggan menyatakan bahwa mereka tidak meminta pertanggung jawaban yang bersifat financial, tetapi pelanggan meminta pertanggung jawaban agar jaringan internet dapat segera diperbaiki agar tidak menimbulkan kerugian bagi para pelanggan, karena pelanggan sudah memenuhi kewajiban mereka membayar biaya jasa telekomunikasi sesuai dengan tagihan. maka pelanggan juga harus terpenuhi haknya sebagaimana pelanggan memenuhi kewajibannya.⁸⁴

Dari hasil wawancara diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun masih kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan aturan pada Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang

⁸⁴Pelanggan internet berlangganan di PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun, *Wawancara*, 01 Agustus 2019.

Perlindungan Konsumen, sehingga menimbulkan kerugian terhadap pelanggan. pada Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai hak dan kewajiban para pihak, baik pengusaha maupun pengguna jasa. Dapat dilihat juga bahwa pembebasan PT. Telkom dari tanggung jawab atas kerugian yang disebabkan berfungsi atau tidak berfungsinya sambungan jaringan telekomunikasi secara tidak langsung telah mengalihkan tanggung jawab tersebut kepada pihak lain yang dalam hal ini adalah pelanggan. Berdasarkan sistem hukum yang ada kedudukan konsumen sangat lemah dibandingkan produsen atau pelaku usaha, tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen.⁸⁵

Dan apabila terjadinya gangguan internet pada jaringan Indihome Fiber pelanggan hanya diselesaikan melalui musyawarah dan tidak ada nya pengawas dari Badan Perlindungan Konsumen yang mengawasi secara langsung bagaimana pelayanan Telkom Daerah Tanjung Balai Karimun konsumen pada konsumen. Dan menurut pelaku usaha sendiri mereka telah menjalankan tugas sesuai SOP (Standard Operating Procedure).

Jika dilihat kembali apabila konsumen atau pengguna jasa ingin melaporkan pelayanan yang tidak baik ke pihak penyedia jasa dapat dilaporkan dan diadukan ke website yang dimiliki setiap pelaku usaha maupun produsen. Sehingga konsumen atau pengguna jasa tidak lagi harus menghabiskan waktu maupun pulsa untuk mengadakan layanan yang kurang baik yang diterima oleh konsumen. Pada perkembangan teknologi masa kini, konsumen bisa melaporkan

⁸⁵Celina tri siwi kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm.92

atau mengadakan kerugian atau komplek kepada pihak produsen ataupun penyedia jasa melalui website, call center, maupun email.

Akan tetapi, yang menjadi pertanyaan apakah dengan kemudahan pengaduan kerugian dan komplek dari konsumen atau pelanggan tersebut akan ditanggapi secara cepat oleh penyedia jasa atau produsen? Hal ini belum bias terjamin. Dalam berbagai kasus, ada yang diselesaikan oleh pelaku usaha, tapi masih banyak juga kerugian yang dialami konsumen yang terabaikan begitu saja. Hal inilah yang menjadi persoalan. Berkaitan dengan hal tersebut sebagai pelaku usaha harus diwajibkan sebagai berikut :

1. Pelaku usaha wajib memberikan jaminan barang maupun jasa yang telah diproduksi dan diperdagangkan sesuai dengan standar mutu barang dan jasa.
2. Pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi maupun penggantian terhadap kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang diperdagangkan apabila memang disebabkan oleh pelaku usaha.
3. Pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang dan jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian sebelumnya.

Maka dari itu, seharusnya pelaku usaha sebagai penyedia jaringan jasa telekomunikasi harus memberikan jaminan bahwa jasa yang dijual telah sesuai

dengan apa yang diperjanjikan dan tetap menjaga nama baik perusahaan dan memberikan kualitas yang diiklankan. Di samping itu, pelaku usaha harus tetap memberikan kompensasi, ganti rugi penggantian atas terputusnya koneksi atau gangguan jaringan internet akibat pemanfaatan jasa tersebut.

Apabila tidak berhasil, maka langkah selanjutnya yaitu dengan membuat pengajuan permohonan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan ditempat konsumen berada. Jika pelaku usaha menolak dan tidak memberi tanggapan maupun tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan pengguna jasa tersebut secara musyawarah, maka konsumen atau pelanggan dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Salah satu kewenangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. Jadi, penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak perlu persetujuan kedua belah pihak untuk memilih BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa. Namun sampai saat ini penulis belum menemukan adanya laporan pelanggan mengenai kendala jaringan indihome di wilayah PT. Telkom Daerah Tanjung Balai Karimun. Akan tetapi penulis mendapati adanya putusan BPSK pada anak perusahaan PT. Telkom yaitu Telkomsel mengenai aduan pelanggan tentang tagihan yang melonjak atas pemakaian kartu Telkomsel yang terjadi dikota padang dengan putusan Nomor 39K/Pdt.Sus-BPSK/2019.

Jika dilihat pada kenyataannya perlindungan konsumen di Indonesia pada masa ini peraturan yang dibuat sudah cukup lengkap dan terperinci. Keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) berfungsi untuk mengatur perilaku pelaku usaha yang menyimpang dengan maksud untuk memberi perlindungan kepada konsumen atau pengguna jasa. Namun hanya saja pelaksanaannya yang kurang direalisasikan sehingga masih banyak konsumen atau penerima jasa yang merasa dirugikan serta hak mereka tak terpenuhi seutuhnya.

B. Faktor Penyebab Kerugian yang dialami Pelanggan Indihome Fiber Terkait Gangguan Jaringan Internet pada PT. Telkom

Mengenai faktor penyebab kerugian yang dialami pengguna internet berlangganan penulis telah melakukan wawancara dengan Kepala Teknisi PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun. Kepala Teknisi PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun Bapak Helmi, Faktor penyebab kerugian yang dialami pelanggan Indihome Fiber ada 2, yaitu:

1. Faktor fisik
 - a. Gangguan internet yang diakibatkan dari pembangunan jalan yang disertai dengan penggalian jalan yang menyebabkan kabel tersebut putus.⁸⁶ Salah satu kesulitan dalam pengelolaan jaringan bawah tanah ini adalah sering kali terjadi perubahan dan pelebaran jalan, sehingga kabel yang sudah ditanam disepanjang pinggir-pinggir jalur jalan raya

⁸⁶Bapak Helmi, (Kepala Teknisi PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun), wawancara, 01 Agustus 2019.

sebelumnya, tidak mungkin dipindah begitu saja kepinggir jalan raya yang baru. Jaringan bawah tanah yang semula dipinggir, setelah pelebaran jalan, akan berada di tengah-tengah jalan. Kemudian, jalan ini setiap hari digilas oleh truk, mobil gandengan, dan traktor-traktor yang beratnya mencapai puluhan ton. Kabel dibawahnya sedikit banyak akan mendapat tekanan-tekanan dan guncangan mekanis. Hal ini dapat mempengaruhi keadaan mutu hubungan telekomunikasi yang disalurkan melalui kabel tersebut.⁸⁷

- b. Gangguan internet yang diakibatkan oleh faktor alam yang menyebabkan pemancar radio⁸⁸ bermasalah sehingga menyebabkan kualitas internet terganggu dan gangguan internet yang diakibatkan oleh cuaca ekstrim yang mengakibatkan pohon tumbang dan berdampak putusnya kabel jaringan atas tanah.
- c. Gangguan pada Indihome Fiber Optic⁸⁹, seperti :
 1. Kabel fiber (kaca) hancur atau rusak.
 2. Port jaringan Fiber optic ada yang putus.
 3. Kotak Fiber Optic (ODP)⁹⁰ tidak sampai redaman secara umum disebut dengan Dbm (dB milliWatt) yaitu tegangan.

⁸⁷ Gouzali Saydam, *Prinsip Dasar Teknologi Jaringan Komunikasi*, Angkasa, Bandung, 1997, hlm.74.

⁸⁸Pemancar radio adalah alat telekomunikasi yang menggunakan dan memancarkan gelombang radio.

⁸⁹Fiber Optic adalah suatu jenis kabel yang terbuat dari kaca atau plastik yang sangat halus, dan digunakan sebagai media transmisi karena dapat mentransmisikan sinyal cahaya dari suatu lokasi ke lokasi lainnya dengan kecepatan tinggi.

⁹⁰ODP (Optical Distribution Point) yaitu sebuah perangkat yang berfungsi untuk melindungi kabel FO (Fiber Optic) yang berfungsi membagi satu core optic ke beberapa pelanggan.

- d. Gangguan Los adalah suatu kejadian dimana akses kabel (fisik) dari kantor telkom (ISP) menuju ke ONT dirumah pelanggan ada yang terputus.
2. Faktor non fisik
 - a. Gangguan internet yang disebabkan karena Domain Name Sistem (DNS)⁹¹ drop dan bandwidth⁹² penuh, sehingga tidak bisa diperbaiki dan harus dikembangkan.⁹³
 - b. Gangguan NonLos adalah gangguan dengan kondisi nonfisik yg mengakibatkan ketidaknyamanan pelanggan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan indihome. Gangguan nonLos mencakup banyak hal dan disebabkan banyak faktor dan memiliki jenis-jenis tersendiri seperti: gangguan isolir karena Terlambat melunasi tagihan (tanggl 4-20 setiap bulan diatas tanggal 20 diisolir secara otomatis oleh kantor pusat), redaman tinggi, internet stop, PON blinkin, tv error, ONT rusak, adptor listrik ont/stb rusak, unbind STB, setting wifi, dll sebagainya.
 - c. Internet lelet, biasanya terjadi akibat terlalu banyak perangkat yg masuk ke modem wifi (melebihi kapasitas) dan Wifi di bobol oleh pihak lain.
 - d. Lupa kata sandi (lupa password login ke modem wifi dan sering melakukan riset (merubah ke pabrik) dan membuat batas akses masuk

⁹¹DNS adalah suatu jaringan Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP) harus memiliki alamat IP agar dapat diakses.

⁹²Bandwidth adalah nilai hitung atau perhitungan konsumsi transfer data telekomunikasi yang dihitung dalam satuan bit perdetik atau yang biasa disingkat bps yang terjadi antara komputer server dan dalam sebuah jaringan komputer.

⁹³Bapak Helmi, (Kepala Teknisi PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun), *wawancara*, 01 Agustus 2019.

jika sudah sampai batas, maka perangkat yang lain tidak bisa akses masuk (meskipun tau password) max : 32 akses yang masuk.

Berikut contoh gangguan internet pada pelanggan Indihome PT. Telkom Daerah Tanjung Balai Karimun :

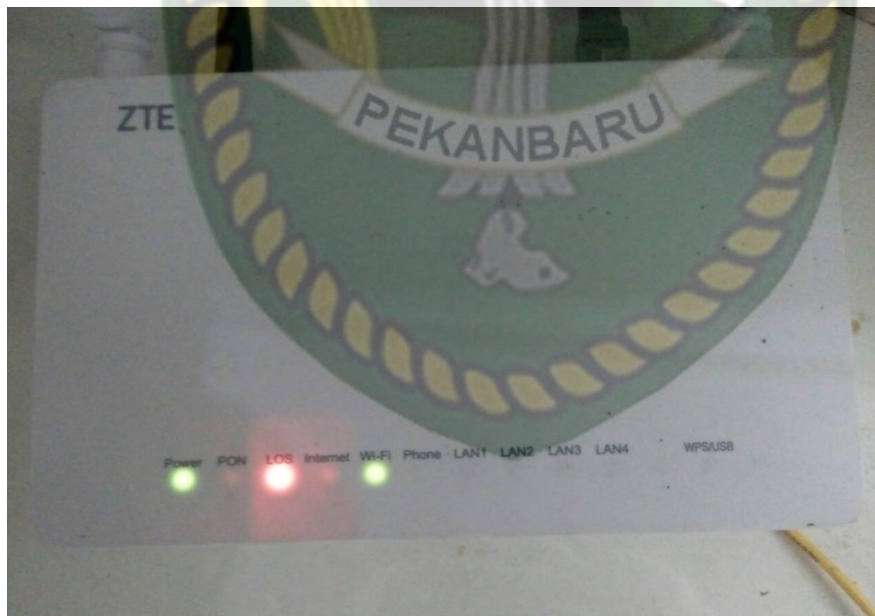
- A. Contoh akibat pekerjaan dari dinas PU yang melakukan pelebaran jalan atau pembuatan drainage/saluran air mengakibatkan kabel tanah (tembaga) dan kabel Fiber Optik tanam milik PT. Telkom daerah tanjung balai karimun putus dan rusak daerah tanjung balai karimun putus dan rusak.



- B. Contoh akibat dari faktor alam, cuaca yang ekstrim mengakibatkan pohon-pohon tumbang dan menyebabkan kabel atas tanah terputus dan kendur.



- C. berikut contoh gangguan LOS pada internet pelanggan yang bisa terlihat langsung pada perangkat modem pelanggan.



Menurut penulis, gangguan tersebut sebenarnya hal yang wajar apabila gangguan jaringan internet itu sesekali terjadi, karena faktor-faktor yang diakibatkan diluar kesalahan pihak PT. Telkom itu sendiri hanya saja kurangnya

pengawasan dan pemeliharaan jaringan fisik maupun non fisik pada layanan Indihome Fiber.

Meskipun demikian, seharusnya pihak PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun juga harus siap dan lebih mewaspadaai apabila akan terjadi gangguan pada jaringan tersebut dan lebih tanggap dan tidak lalai dalam memperbaiki jaringan tersebut, sehingga tidak merugikan pelanggan.

Dari hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun tersebut lambat dalam memberikan penanganan akibat terjadinya gangguan internet berlangganan tersebut. PT. Telkom berkewajiban memelihara jaringan telekomunikasi yang merupakan tugas PT. Telkom selaku BUMN. Pemeliharaan jaringan telekomunikasi ini bertujuan agar pelanggan dapat menikmati internet berlangganan tanpa adanya gangguan. Akan tetapi, berdasarkan wawancara yang penulis lakukan semua responden menyatakan pernah bahkan sering mengalami gangguan pada internet berlangganan tersebut.

Hal ini menandakan bahwa PT. Telkom kurang menjalankan kewajiban sebagai penyelenggara telekomunikasi dan kurangnya pemeliharaan terhadap jaringan tersebut yang menimbulkan gangguan pada jaringan, sehingga banyaknya pelanggan yang mengeluh karena mengalami gangguan internet pada Internet berlangganan serta koneksi yang lambat.

Walaupun kondisi fisik jaringan sudah disesuaikan dengan standar-standar teknis yang sudah ditentukan namun masih perlu dipelihara dan diperbaiki bila terjadi penyimpangan terhadap spesifikasinya dalam menyalurkan informasi tidak

berubah dan terhindar dari segala macam gangguan.⁹⁴ Dengan demikian sistem pengelolaan perlu diarahkan pada pembenahan yang searah dengan keinginan para pengguna sehingga para pemakai semakin dapat diyakinkan bahwa kepuasan mereka akan dapat lebih terjamin.⁹⁵

Menurut pihak PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun, kendala dalam pemenuhan hak terhadap pelanggan itu disebabkan oleh Penyalahgunaan perangkat telekomunikasi oleh pelanggan dan terlambat dalam pelunasan tagihan serta perangkat yang on 24 jam.

Bagaimanapun alasannya hal yang dapat memutuskan koneksi internet pada pelanggan tetap saja berdampak pada kerugian konsumen atau pengguna jasa. Pengguna jasa yang dimaksudkan pelanggan Indihome pada PT. Telkom Indonesia yang harus tetap dilindungi. Ada beberapa undang-undang yang tepat untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yaitu Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Secara garis besar peraturan perlindungan konsumen pada dasarnya mengatur mengenai kaidah tanpa memandang jenis barang/jasa yang dibeli/dilanggan, konsumen dilindungi Pasal 4 huruf (b) yang berbunyi “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.”

Dalam hal ini konsumen maupun pelanggan harus mendapatkan barang atau jasa yang telah dibayar sesuai dengan harga yang telah disepakati kepada

⁹⁴ Gouzali Saydam, *Prinsip Dasar Teknologi Jaringan Komunikasi*, Angkasa, Bandung, 1997, hlm.24.

⁹⁵ *Ibid.*, hlm. 25.

penyedia barang atau jasa yang menyediakan. Pada saat koneksi internet putus tentu akan menyebabkan terhambatnya kepentingan pelanggan sehingga dalam konteks berlangganan indihome akan terjadi ketidaksesuaian antara yang dibayar dan diterima. Saat koneksi terputus, dalam konteks berlangganan internet, maka sama saja ada ketidaksesuaian antara yang dibeli dan didapat. Bahkan layanan internet tersebut sudah termasuk TV berbayar dan juga telepon pascabayar yang diberikan penyedia jasa padadasarnya menggunakan tarif paketan setiap bulannya yang tarifnya sudah ditentukan oleh penyedia jasa dan dengan periode pembayaran yang sudah ditentukan oleh penyedia jasa.

Akibat dari ketidaksesuaian seperti ini, Undang-undang perlindungan konsumen, pada pasal 7 huruf (f) dan (g) disebutkan bahwa perusahaan penyedia barang atau jasa “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Aturan pada perlindungan konsumen smengatur secara tegas dan terperinci apabila pelaku usaha menolak ataupun tidak memberikan tanggapan dan juga ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen, maka konsumen dapat menggugat dan membuat pengaduan permohonan kepada BPSK atau dapat mengajukan laporan ke peradilan.

Pada Undang-undang telekomunikasi, sebagai payung hukum khusus yang mengatur telekomunikasi, juga mengatur hal yang tak jauh berbeda. Pada pasal 15

ayat 1 UU No 36 tahun 1999 undang-undang telekomunikasi mempertegas soal ganti rugi yang disebabkan oleh kelalaian penyedia jasa. Pada ayat lanjutan pasal tersebut, ganti rugi bisa tidak dikeluarkan saat perusahaan penyedia jasa bisa membuktikan bahwa mereka bukan penyebab kerugian yang dialami pelanggan. Penyelesaian ganti rugi dapat dilaksanakan melalui proses pengadilan atau di luar pengadilan (mediasi) seperti diatur dalam Peraturan Permerintah No 52 tahun 2000 tentang penyelenggaraan telekomunikasi.

Namun, sebelum berbicara soal ganti rugi, pada suatu kasus terganggunya layanan, seperti koneksi internet atau sebagainya, perusahaan penyedia jasa pertama-tama harus segera menginformasikan permasalahan yang terjadi pada pelanggannya dan apa penyebab permasalahan terganggunya internet serta menginformasikan berapa lama perbaikan tersebut di lakukan. hal tersebut merupakan kewajiban yang harus diberikan dan merupakan hak konsumen mendapatkan kejelasan informasi.

Dalam hal minimnya informasi ataupun pengetahuan yang diberikan penyedia jasa kepada konsumen termasuk dampak masalah dan kerugian yang dialami konsumen sehinggal hak konsumen sering terabaikan. Dan ada lagi permasalahan terkait hak pengguna barang dan jasa yang tidak sesuai dengan nilai yang telah di belinya. Pelanggan bisa saja meminta ganti rugi atau pertanggung jawaban dari penyedia jasa salah satunya melalui pengadilan, akan tetapi dengan proses yang panjang. Hal ini tidak akan terjadi apabila penyedia jasa dapat mempertahankan kualitas barang atau jasa dan juga menganggapi pengaduan atau keluhan pelanggan.

Menurut penulis, secara singkat PT. Telkom daerah Tanjung balai karimun harusnya memberikan hak pelanggan secara penuh dan utuh, sebagaimana yang telah diatur Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Untuk mencapai persatuan dan kesatuan bangsa,meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintah, serta meningkatkan hubungan antar bangsa.



BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

1. Tanggung Jawab PT. Telkom terhadap Pelanggan Indihome Fiber terkait Gangguan Jaringan Internet yang terjadi di PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun tersebut menurut peneliti pihak penyelenggara kurang bertanggung jawab atas kesalahan dan kelalaian yang menyebabkan gangguan pada jaringan internet Indihome fiber. Kurangnya pengawasan serta pemeliharaan jaringan, sehingga pelanggan merasa dirugikan selaku pengguna Indhome Fiber serta lambatnya penanganan dari pihak PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun itu sendiri dalam memperbaiki jaringan. Lemahnya tingkat kesadaran terhadap aturan yang telah ditetapkan sebagaimana mestinya, seharusnya selaku pelaku usaha juga harus memperhatikan peraturan dalam memenuhi kewajiban sebagai penyelenggara telekomunikasi. Apalagi PT. Telkom merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Tidak hanya pelaku usaha, sebagai pengguna produk konsumen/pelanggan juga kurang sadar akan haknya, rata-rata konsumen hanya menggunakan produk tanpa mengetahui kewajiban maupun hak konsumen/pelanggan ataupun pelaku usaha. Secara keseluruhan pihak PT. Telkom Tanjung Balai Karimun hanya bertanggung

jawab untuk memperbaiki jaringan Internet Indihome Fiber tanpa adanya kompensasi apapun pada pelanggan.

2. Faktor penyebab kerugian yang dialami pelanggan Indihome Fiber terkait gangguan jaringan internet pada PT. Telkom, yaitu :

1. Faktor fisik

a. Gangguan yang diakibatkan dari pembangunan jalan yang disertai dengan penggalian jalan atau tanah yang menyebabkan kabel tersebut putus.

b. Gangguan yang diakibatkan oleh faktor alam yang menyebabkan pemancar radio⁹⁶ bermasalah sehingga menyebabkan kualitas internet terganggu dan gangguan yang diakibatkan oleh cuaca ekstrim yang mengakibatkan pohon tumbang dan berdampak putusnya kabel jaringan atas tanah.

c. Gangguan Internet Los (Fiber optic putus)

2. Faktor non fisik

a. Gangguan internet yang disebabkan karena DNS drop dan Bandwidth penuh, sehingga harus diperluas dan harus dikembangkan.

b. NonLos dan terlambat pelunasan tagihan yang menyebabkan perangkat pelanggan terisolir.

⁹⁶ Teknologi pengiriman sinyal dengan cara modulasi dan gelombang elektromagnetik.

B. SARAN

1. Masyarakat selaku konsumen harus menyadari akan perlindungan konsumen, masyarakat harus diberikan edukasi mengenai Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha sebagai penjual barang/jasa juga harus memberikan kejelasan mengenai hak dan kewajiban konsumen. Pelaksanaan Undang-undang perlindungan konsumen Indonesia harus ditegakkan sehingga dapat memberikan kepastian hukum yang jelas kepada konsumen.
2. Kepada pihak PT. Telkom daerah Tanjung Balai Karimun harus lebih menyadari tanggung jawab sebagai pelaku usaha agar tidak merugikan pelanggan serta bertindak cepat dan tanggap dalam memberikan informasi dan tanggung jawab kepada pelanggan agar tidak ada yang dirugikan. Dan melakukan pemeliharaan jaringan secara menyeluruh dan merata. Selaku BUMN harus memberikan kualitas yang terbaik untuk pengguna jasa PT. Telekomunikasi.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

1. Buku-buku

- Adian, Taggung Jawab Peroduk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Halia Indonesia;Bogor. 2008
- Aji Kresno,dkk, *Buku Pintar Internet*, PT. Elexmedia Komputindo, Jakarta, 2000
- Amiruddin Dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004
- Ashofa Burhan, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010
- Deperindag, *Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*
- Ferdinando Hany, *Dasar-Dasar Sinyal Dan Sistem*, Andi Offset, Yogyakarta, 2010
- Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005
- Kurniawan, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK di Indonesia (Kajian Yuridis Terhadap Permasalahan dan Kendala-kendala BPSK)*, “Jurnal Hukum & Pembangunan Universitas Indonesia”, Tahun Ke-41 No. 3 Juli 2011, hal. 337.
- Kristiyanti Celina tri siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011
- Makarim Edmon, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004

- Makarim Edmon, *Pengantar Hukum Telematika*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005
- Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005
- Miru Ahmadi dan Sutaman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2004
- MS Sudjarwo, *Metode Penelitian Sosial*, Mandar Maju, Bandung, 2001
- Nurmardjito, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Anggota IKAPI), Mandar Maju, Bandung
- Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Yusuf Sofie, *"Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen Teori dan Praktek Penegakan Hukum"*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003)
- Purnamirza Teddy, *Sistem Telekomunikasi*, Suska Press , Pekanbaru, 2008
- Purwanto Djoko, *Komunikasi Bisnis (Edisi Keempat)*, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta, 2011
- Saydam Gouzali, *Prinsip Dasar Teknologi Jaringan Komunikasi*, Angkasa, Bandung, 1997
- Saydam Gouzali, *Sistem Telekomunikasi di Indonesia*, Alfabeta, Bandung, 2006
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Grasindo, Jakarta, 2003
- Siahaan NHT, *Hukum Konsumen*, Panta Rei, Jakarta, 2005
- Sidabalok Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti:Bandung, 2010

Siwi Celina Tri, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011

Soekanto Soejono, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Pengantar Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004

Soekanto Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986

Soeroso R, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, Cet, Ke-12

Suryabrata Sumadi, *Metode Penelitian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1998

Suterdi Adrian Suterdi, *Taggung Jawab Peroduk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Halia Indonesia, Bogor, 2008

Syamsudin M., *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

Syarifin Pipin, *Pengantar Ilmu Hukum*, CV. Pustaka Setia, Bandung, 1999

Widjaja Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cet. Ke-3, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2003

Jurnal

Cynthia Sukma, Jurnal Ilmiah : *“Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Jasa Speedy Pada PT Telkom, Tbk Cabang Padang*, 2011

Nizarli, Jurnal Ilmiah : *“Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan PT. Telkom Dalam Kontrak Baku”*, Universitas Sumatera Utara 2010.

Fausta Devara Ega dan Rizki Kusuma, Jurnal : *Penggunaan Fiber Optik sebagai Salah Satu Modern Materials dalam Bidang Telekomunikasi (Transmisi Data)*, UNS;SURAKARTA, 2013

Wahyudi Mochamad, Jurnal : *Mengenal Teknologi Kabel Serat Optik (Fiber Optic)*

2. Peraturan perundang-undangan

Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

3. Internet

[Www.Telkom.Co.Id](http://www.Telkom.Co.Id)

www.indihome.co.id

<https://id.wikipedia.org/wiki/internet>

https://id.wikipedia.org/wiki/Serat_optik