

BAB 4

ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA INTERNET FIRST MEDIA

4.1. PT. First Media, Tbk selaku Perusahaan Penyedia Jasa Internet

PT. First Media, Tbk adalah operator multimedia di Indonesia yang mengoperasikan jaringan serat optik dan sistem komunikasi *broadband*. Selain itu juga PT. First Media, Tbk adalah perusahaan terkemuka penyedia jasa internet *broadband* ('*internet broadband*'), TV kabel ('*CATV*') dan layanan komunikasi data berkecepatan tinggi ('*DCS*') bagi rumah tangga dan korporasi di Indonesia. Oleh sebab itu First Media memperkenalkan dirinya dengan layanan "*Triple Play*".

PT. First Media Tbk, sebelumnya bernama PT. Broadband Multimedia Tbk, adalah perusahaan publik yang terdaftar di Bursa Efek Surabaya (BES) yang jaringannya meliputi Jabotabek, Surabaya dan Bali. PT. First Media, Tbk yang merupakan bagian dari Grup Lippo, berdiri pada 1994. PT. First Media, Tbk telah mengganti namanya beberapa kali, terakhir kali pada 16 Juni 2007 dari sebelumnya PT. Broadband Multimedia, Tbk. Hal ini sejalan dengan strategi pengembangan usaha yang berkesinambungan dalam jangka panjang, untuk memposisikan diri sebagai pelaku jasa media terpadu pertama di Indonesia yang mampu menawarkan layanan *Triple Play* yang terdiri dari layanan TV kabel berbayar, layanan internet *broadband* berkecepatan tinggi, serta layanan komunikasi data melalui jaringan telekomunikasi digital. Produk-produknya seperti Kabelvision, Digital1, dan Mynet juga disatukan di bawah merek dagang First Media. PT. First Media, Tbk juga memegang penuh kepemilikan saham PT. Ayunda Prima Mitra yang menguasai 80% saham PT. Direct Vision perusahaan yang mengoperasikan jasa televisi satelit Astro Nusantara.

Pada tahun 2004 hingga akhir Agustus 2007, Grup Lippo mengumumkan kucuran investasi sebesar \$ 650 juta selama empat tahun ke depan kepada First Media. Kucuran dana tadi akan diinvestasikan ke berbagai layanan pengembangan konten dan belanja internet, TV kabel, HDTV, akses pita lebar, layanan nirkabel, fasilitas penyimpanan data, serta layanan telepon. Dalam kucuran dana tersebut,

Grup Lippo menggandeng perusahaan Shanghai Entertainment Media Group (melalui anak perusahaan STR), Cisco, dan Motorola untuk pembangunan jaringan serta pembiayaan proyek tersebut. Saat ini PT. First Media, Tbk memiliki sekitar 180.000 pelanggan internet pita lebar dan sekitar 130.000 pelanggan TV berbayar. Jaringan serat optik First Media memiliki panjang 2.597 kilometer yang tersebar di Jabodetabek, Surabaya, serta Bali. PT. First Media, Tbk menargetkan satu juta rumah akan terjangkau jaringan mereka sebelum awal 2009.

PT. First Media, Tbk memiliki dan mengoperasikan teknologi mutakhir berupa jaringan kabel *Hybrid Fiber-Coaxial* ('HFC') dua arah pada frekuensi 870 Mhz yang memiliki ujung terminal (head ends) di Jakarta (Citra Graha), Bali (Denpasar) dan Surabaya (Gubeng). Digitalisasi memungkinkan kompresi data yang lebih besar untuk ditransmisikan melalui kabel, dengan demikian meningkatkan kapasitas kabel untuk melakukan transmisi internet berkecepatan tinggi hingga mampu mentransmisi 100 saluran TV secara serempak, serta volume data yang sangat besar yang diperlukan demi kelancaran aplikasi beberapa industri. Oleh karena itu, PT. First Media, Tbk mampu memberikan layanan multimedia yang sekaligus yaitu *Triple Play*. *Triple Play* adalah layanan berbasis *broadband* digital mencakup (1) jasa akses internet berkecepatan tinggi tanpa batasan yang 'always on' (dengan brand '*FastNet*'), (2) TV kabel digital (dengan brand '*HomeCable*'), dan (3) solusi komunikasi data berkecepatan tinggi dan berkapasitas besar untuk aplikasi bisnis dan komersial (dengan brand '*DataComm*') – yang memanfaatkan teknologi *broadband* serta jaringan First Media.

Produk yang ditawarkan PT. First Media, Tbk sendiri adalah *Fastnet*, *Homecable* dan *Datacomm*. *Fasnet* sendiri adalah layanan jasa internet yang menawarkan akses internet melalui jaringan *broadband* berkapasitas tinggi. Kapasitas yang tinggi ini menjamin kualitas bandwidth yang cepat dan memenuhi kebutuhan konsumen 24 jam. Keunggulan *Fastnet* saat ini adalah harganya yang murah dibanding dengan penyedia jasa internet lainnya. *FastNet* tidak terhubung dengan line telepon dalam melakukan akses internet tetapi menggunakan fasilitas *Internet Broadband Cable*. Walaupun demikian hal ini menyebabkan jangkauan areanya tidak seluas ADSL yang menggunakan Telepon Line karena fasilitas

Internet Broadband Cable harus ditunjang dengan penggunaan *fiber optic* yang masih jarang digunakan di Indonesia.⁹⁰

4.2. Permasalahan Dalam Penggunaan Jasa Internet PT. First Media, Tbk

Permasalahan dalam penggunaan jasa internet First Media akhir-akhir ini sering terjadi. Hal ini diketahui baik melalui pengaduan pihak yang dirugikan atas pelayanan pihak First Media baik melalui media cetak maupun media elektronik.

Selama kurun 2 tahun ini banyak terjadi masalah dalam penggunaan jasa internet First Media, beberapa masalah yang terjadi adalah sebagaimana yang akan diuraikan berikut ini.

4.2.1. Pelayanan yang Dilakukan Pihak First Media Kurang baik

Permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan jasa internet First Media salah satunya adalah buruknya pelayanan yang dilakukan oleh pihak First Media selaku perusahaan penyedia jasa internet terhadap para pelanggan atau konsumennya. Salah satu contohnya adalah permasalahan yang dialami oleh Handi Suparta, Jl Gading Putih 4 SC1 No 7 Jakarta selaku pelanggan internet First Media. Saudara Handi telah menjadi pelanggan *Fastnet* selama 7 bulan. Pada awalnya Handi sangat gembira dikarenakan kecepatan internetnya mencapai 384 kbps. Tetapi, beberapa bulan kemudian koneksi internetnya mengalami banyak sekali gangguan seperti koneksi yang terputus secara tiba-tiba atau kecepatannya yang menurun drastis. Handi juga sudah mencoba untuk menelepon *Customer Service* (CS) First Media. Setelah melalui berbagai proses, akhirnya mereka hanya dapat menyampaikan masalahnya itu kepada teknisi. Mereka pun tidak mengerti akan masalah teknis yang Handi alami saat ini. Handi sendiri selalu melaporkan kepada CS First Media mengenai kecepatan dan koneksi yang terputus-putus tetapi mereka selalu saja mengelak menyalahkan banyaknya pelanggan yang telah terdaftar di daerah Handi. Bahkan sempat selama 2 hari koneksi Handi benar-benar terputus. Ketika Handi melakukan pengaduan, mereka mengatakan adanya perbaikan kabel bawah laut dan perbaikan membutuhkan waktu 5 hari. Akan

⁹⁰ (<http://www.firstmedia.com>). diakses pada tanggal 3 desember 2008.

tetapi, ketika Handi mencoba melakukan koneksi di kantornya, koneksinya lancar.⁹¹

4.2.2. Prosedur First Media Banyak yang Merugikan Konsumen atau Pelanggannya

Permasalahan lainnya yang juga dihadapi oleh pelanggan First Media adalah prosedur yang dilakukan oleh pihak First Media yang banyak merugikan pelanggannya. Salah satu contohnya adalah permasalahan yang dihadapi oleh Fransiskus Adikara yang beralamat di Taman Alfa Indah J4 Nomor 4 Jakarta, Saudara Adikara dirugikan atas prosedur yang dilakukan oleh pihak First Media. Saudara Adikara merupakan pelanggan Internet First Media dengan nomor 516566. Permasalahan ini terjadi ketika Saudara Adikara akan mengajukan permohonan pemindahan jaringan dan modem keseluruhan dari rumah orang tuanya ke rumah barunya.

Permohonan pemindahan Saudara Adikara diajukan pada pertengahan Mei 2008 dan ditanggapi pada tanggal 23 Mei 2008 oleh Teknisi First Media yang langsung menghubungi Saudara Adikara melalui telepon selular bahwa ada jadwal kunjungan ke perumahan pada 25 Mei 2008 untuk memindahkan jaringan dan modem pada pukul 15.00 WIB, jika tidak tanggal itu maka kunjungan berikutnya tidak tentu waktunya, sehingga lewat telepon Saudara Adikara menyetujuinya. Tanggal 25 Mei 2008, modem dipindahkan ke rumah baru dan jaringan ditinggalkan di rumah yang lama, jaringan baru dipasang di rumah baru, berita acara pemasangan modem dan jaringan di tempat baru dan pencabutan modem di tempat lama ditandatangani oleh Teknisi dan Saudara Adikara pada pukul 18.00 WIB.

Dari tanggal tersebut sampai tanggal 10 Juli 2008, tidak ada pemberitahuan dari First Media mengenai perubahan nomor anggota dan konfirmasi apapun mengenai status keanggotaan Saudara Adikara di rumah lama dan di tempat baru dimana Saudara Adikara tidak mendapatkan informasi mengenai apapun mengenai prosedur lain mengenai pemindahan ini. Karena

⁹¹ "Fasnet merugikan konsumen", <<http://suarapembaca.detik.com/read/2008/01/22/113157/882272/283/>>, Selasa 22 Januari 2008, diakses pada tanggal 15 Juli 2008.

ketidaktahuannya ini, maka Saudara Adikara masih membayarkan semua tagihan First Media menggunakan nomor keanggotaan yang lama, yaitu pada tanggal 3 Juni 2008 dan 30 Juni 2008 masing-masing sebesar Rp. 324.500,-.

Pada tanggal 10 Juli 2008 tersebut Saudara Adikara baru menyadari kalau ada 2 *billing* yang dikirimkan kepadanya dengan 2 nomor anggota yang berbeda ke kedua alamat rumah. Nomor Anggota barunya adalah 515942 dan tertera kalau ada tagihan sebesar Rp. 533.855,- yang harus ia bayarkan. Dari *billing* ini dia baru menyadari bahwa ada perubahan nomor anggota, karena ia telah melakukan perpindahan modem dan rumah dan *billing* anggotanya yang lama terus ditagihkan. Saudara Adikara kemudian langsung menghubungi CS First Media pada pukul 23.00 WIB dan CS mengakui kalau ada kelalaian prosedur untuk menghentikan *billing* anggotanya yang lama dan mengonfirmasikan kepadanya mengenai nomor baru dan transfer dana serta tagihan.⁹²

4.2.3. Pihak First Media Tidak Memberikan Informasi Secara Jujur Kepada Para Pelanggannya

Permasalahan yang juga dihadapi oleh para pelanggan First Media adalah Pihak First Media sering kali tidak memberikan informasi yang jujur terhadap para pelanggannya tentang kondisi jaringan internetnya. Ini adalah permasalahan yang dialami oleh Saudara Irwin dimana pada waktu Saudara Irwin mengalami masalah pada koneksi internet Internasional di First Media selama dua minggu ini, Saudara Irwin kemudian menelpon CS First Media dan menanyakan apakah ada masalah dengan koneksi internetnya. Dengan yakinnya CS tersebut mengatakan bahwa tidak ada masalah dengan koneksi mereka. Pada waktu Saudara Irwin menyatakan bahwa yang bermasalah adalah koneksi ke luar negeri, koneksi dalam negeri lancar barulah mereka kemudian mengakui bahwa memang lagi ada masalah dengan koneksi mereka.⁹³

⁹²”SistimBillingFirstMediamenyusahkan”, <<http://www.karawaci.info/content/view/466/2>>, Selasa, 15 Juli 2008, diakses pada tanggal 15 September 2008.

Berdasarkan hal-hal tersebut maka dapat saya lihat bahwa masalah-masalah yang sering terjadi di antaranya:

1. Pelayanan yang diberikan PT. First Media, Tbk kurang baik dan agak lambat dalam menangani masalah dan gangguan koneksi internet yang dialami oleh konsumen atau pelanggannya. Permasalahan yang sedang dialami oleh para pelanggannya sering tidak dihiraukan oleh pihak PT. First Media, Tbk sendiri sehingga pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. First Media, Tbk dalam menangani permasalahan para pelanggannya agak lambat bahkan dapat dikatakan kurang baik.
2. Prosedur yang dilakukan oleh pihak PT. First Media, Tbk sering kali merugikan hak-hak pelanggannya. Prosedur yang dilakukan oleh pihak PT. First Media, Tbk dalam menyelenggarakan jasanya kadang-kadang menyusahkan para pelanggannya sendiri sehingga banyak prosedur yang dilakukan membuat hak-hak para pelanggannya dirugikan.
3. Kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak PT. First Media, Tbk kepada para pelanggannya yang menyebabkan para pelanggannya sering kali tidak mengetahui penyebab masalah gangguan jaringan internet yang sering dihadapinya.

4.3. Analisis Pelanggaran Penggunaan Jasa Internet PT. First Media, Tbk

Dalam kasus permasalahan dalam penyediaan jasa internet, pelaku usaha telah melakukan beberapa pelanggaran yang melanggar hak-hak konsumen. Pelanggaran yang dilakukan yaitu:

1. Hak Atas Informasi yang Benar, Jelas dan Jujur Mengenai Kondisi dan Jaminan Barang dan/atau Jasa

Pada Pasal 4 huruf (c) UUPK disebutkan bahwa konsumen mempunyai hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dalam hal ini Pihak First Media seringkali tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur pada pelanggannya mengenai jasa yang diberikan. Iklan First Media yang sedang gencar-gencarnya

⁹³ <<http://irwinday.web.id/2008/07/03/problem-koneksi-di-first-media/>>, 3 Juli 2008, diakses pada tanggal 15 september 2008

menawarkan layanan internet *FastNet* dimana pihak First Media menawarkan kemudahan dalam melakukan proses registrasi dalam pemasangan jasa First Media dengan hanya mengikuti “3 easy steps” melalui Website First Media. Tetapi ketika pelanggan ingin melakukan registrasi secara *online*, proses registrasi itu tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh iklan First Media dimana dalam kenyataannya proses registrasi untuk mengaktifasi layanan First Media membutuhkan waktu yang lama dan berbelit-belit dan tidak semudah seperti yang di informasikan oleh Pihak First Media di iklan. Oleh karena itu, Pihak First Media telah melakukan pelanggaran terhadap Pasal 4 huruf (c) UUPK dimana Pihak First Media telah melanggar hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

2. Hak Untuk Didengar Pendapat dan Keluhannya Atas Barang dan/atau Jasa yang Digunakan

Pada Pasal 4 huruf (d) UUPK disebutkan bahwa konsumen mempunyai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Pihak First Media sering kali tidak menanggapi dan mengacuhkan pengaduan dan keluhan para pelanggannya atas kerusakan dan masalah yang terjadi pada layanan jasa internet First Media. Sebagai contohnya ada seorang pelanggan First Media yang mengadukan keluhannya kepada *customer service* bahwa internet yang dilanggannya tidak *online* dan mengalami gangguan dan memohon untuk dibenarkan internet yang dilanggannya itu tetapi keluhan itu tidak ditanggapi oleh pihak First Media sehingga selama sebulan internet yang dilanggan oleh pelanggan First Media itu tidak *online* dan tetap mengalami gangguan. Oleh karena itu, Pihak First Media telah melakukan pelanggaran terhadap Pasal 4 huruf (d) UUPK dimana Pihak First Media telah melanggar hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

3. Hak Untuk Diperlakukan dan Dilayani Secara Benar dan Jujur Serta Tidak Diskriminatif

Pada Pasal 4 huruf (g) UUPK disebutkan bahwa konsumen mempunyai hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Keluhan yang disuarakan oleh para pelanggan First Media baik di Media cetak maupun media elektronik adalah pelayanan yang kurang memuaskan dan kurang baik yang diberikan oleh pihak First Media kepada para pelanggannya. Di antaranya buruknya pelayanan pemasangan yang dilakukan oleh First Media yang mana tidak ada kepastian waktu untuk instalansi sehingga merugikan para pelanggannya serta lambatnya tindakan pelayanan pihak First Media dalam mengatasi permasalahan dan gangguan yang dialami para pelanggannya. Oleh karena itu, Pihak First Media telah melakukan pelanggaran terhadap Pasal 4 huruf (g) UUPK dimana Pihak First Media telah melanggar hak konsumen untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

4. Hak atas Informasi yang Lengkap dan Benar Berkaitan Dengan Syarat Kontrak, Produsen, dan Produk yang Ditawarkan.

Pada Pasal 9 UU ITE disebutkan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan benar atas produk yang ditawarkannya. Pihak First Media sering kali tidak memberikan informasi secara lengkap dan benar atas jasa dan layanan yang ditawarkan terhadap para pelanggannya. Oleh karena itu, Pihak First Media telah melakukan pelanggaran terhadap Pasal 9 UU ITE dimana Pihak First Media telah melanggar hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan benar atas produk yang ditawarkannya.

4.4. Pertanggung Jawaban Hukum dan Penyelesaian Sengketa

4.4.1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.⁹⁴ Pelaku usaha yang paling

bertanggung jawab terhadap pelanggaran dalam kasus ini adalah PT. First Media selaku perusahaan penyedia jasa internet. Wujud ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang yang sejenis, perawatan kesehatan dan pemberian santunan dalam waktu 7 hari setelah transaksi.⁹⁵ Namun pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.⁹⁶

Konsumen dalam UUPK memang diberikan sejumlah hak yang dipergunakan untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab, hak tersebut di antaranya hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.⁹⁷ Namun di samping menuntut hak. Konsumen juga harus memperhatikan kewajibannya seperti membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.⁹⁸ Hal ini bertujuan agar konsumen terhindar dari hal-hal yang merugikan konsumen nantinya.

4.4.2. Penyelesaian Sengketa

Terhadap permasalahan dalam penyediaan jasa internet, konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan baik melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) maupun melalui jalur pengadilan.⁹⁹

4.4.2.1. Melalui BPSK

Penyelesaian sengketa ini diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu

⁹⁴ Indonesia (a), UUPK, *op.cit.*, Pasal 19.

⁹⁵ *Ibid.*, Pasal 19 ayat (2) dan (3).

⁹⁶ *Ibid.*, Pasal 19 ayat (4).

⁹⁷ *Ibid.*, Pasal 4 huruf (a).

⁹⁸ *Ibid.*, Pasal 5 huruf (a).

⁹⁹ *Ibid.*, Pasal 45.

untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.¹⁰⁰ Penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi.¹⁰¹ BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 hari setelah gugatan diterima.¹⁰² Putusan majelis bersifat final dan mengikat.¹⁰³

Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu 14 hari dianggap menerima putusan.¹⁰⁴ Pelaku usaha yang berkeberatan dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri (PN). PN wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 hari setelah keberatan diterima.¹⁰⁵ Pengajuan kasasi ke Mahkamah Agung (MA) dapat dilakukan paling lambat 14 hari setelah putusan PN.¹⁰⁶ Dalam waktu paling lambat 30 hari, MA mengeluarkan putusan.¹⁰⁷

4.4.2.2. Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen yang mengacu pada ketentuan peradilan umum, dengan pengajuan gugatan di PN tempat kedudukan konsumen.¹⁰⁸ Alur dan jangka waktu proses penyelesaian sengketa mengacu pada proses keberatan putusan BPSK pada PN. Mengenai tuntutan yang diajukan kepada pengadilan negeri, bisa juga tuntutan yang diajukan melalui pengadilan negeri dilakukan secara langsung tanpa terlebih dahulu melalui BPSK.¹⁰⁹

¹⁰⁰ *Ibid.*, Pasal 47

¹⁰¹ *Ibid.*, Pasal 52 huruf (a)

¹⁰² *Ibid.*, Pasal 55

¹⁰³ *Ibid.*, Pasal 54 ayat (3)

¹⁰⁴ *Ibid.*, Pasal 56 ayat (2) dan (3)

¹⁰⁵ *Ibid.*, Pasal 58 ayat (1)

¹⁰⁶ *Ibid.*, Pasal 58 ayat (2)

¹⁰⁷ *Ibid.*, Pasal 48 ayat (3)

¹⁰⁸ *Ibid.*, Pasal 36

¹⁰⁹ *Ibid.*, Pasal 45 ayat (2)

4.5. Sanksi yang Dapat Diberikan Kepada Perusahaan PT.First Media, Tbk.

4.5.1. Sanksi yang Diberikan Dalam UUPK

Ketentuan sanksi dalam UUPK mencantumkan tiga jenis sanksi bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Sanksi tersebut adalah sanksi administrasi, sanksi pidana dan sanksi tambahan.

1. Sanksi administrasi terdapat dalam Pasal 60 UUPK yang memberikan sanksi ini adalah pihak Badan penyelesaian sengketa konsumen (sebelumnya disebut BPSK). BPSK berwenang menjatuhkan denda sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000,- (Dua ratus juta rupiah). Ganti rugi yang dilakukan berupa pengembalian uang kepada pihak yang dirugikan.
2. Sanksi pidana. Sanksi pidana pokok terhadap pelaku usaha diatur dalam Pasal 62 UUPK, yang berupa pidana penjara dan juga pidana denda. Dalam Pasal 62 UUPK mencantumkan sanksi pidananya adalah pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (Dua miliar rupiah)
3. Sanksi pidana tambahan. Selain sanksi pidana pokok, Pada Pasal 63 UUPK dicantumkan sanksi pidana tambahan berupa perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran dan pencabutan izin usaha. Pelanggaran dalam pelayanan jasa internet dapat diberikan pidana tambahan berupa penghentian kegiatan tersebut atau pencabutan izin usaha dalam penyediaan jasa internet tersebut.

4.5.2. Sanksi yang Diberikan Dalam Peraturan Perundang-undangan Lainnya.

Dalam UU Telekomunikasi Pasal 15 ayat (2) diatur bahwa penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi terhadap pihak-pihak yang dirugikan kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan kesalahan dan kelalaiannya.

Dalam hal ini Pihak First Media diberikan kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada para pelanggannya yang dirugikan oleh pelayanan dan prosedur

yang diterapkan oleh Pihak First Media. Sedangkan jika Pihak First Media dapat memberikan bukti bahwa kerugian yang dialami oleh para pelanggannya disebabkan karena kesalahan yang dilakukan oleh pelanggan itu sendiri maka Pihak First Media tidak wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pelanggannya itu.

