

**ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PENGGUNA JASA INTERNET PT. FIRST MEDIA, TBK.**

SKRIPSI

**AHMAD KHOLILURRAHMAN
0504000119**



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
KEKHUSUSAN IV (HUKUM TENTANG KEGIATAN EKONOMI)
DEPOK
DESEMBER 2008**

**ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PENGGUNA JASA INTERNET PT. FIRST MEDIA, TBK.**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum
Pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia

**AHMAD KHOLILURRAHMAN
0504000119**



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
KEKHUSUSAN IV (HUKUM TENTANG KEGIATAN EKONOMI)
DEPOK
DESEMBER 2008**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ahmad Kholilurrahman

NPM : 0504000119

Tanda Tangan:

Tanggal : 19 Desember 2008

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Ahmad Kholilurrahman
NPM : 0504000119
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Internet PT. First Media, Tbk.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Suharnoko, S.H.,MLI. (.....)

Pembimbing : Henny Marlyna, S.H.,M.H.,MLI. (.....)

Penguji : Heri Tjandrasari, S.H.,M.H. (.....)

Penguji : Akhmad Budi Cahyono, S.H.,M.H. (.....)

Penguji : Abdul Salam, S.H.,M.H. (.....)

Ditetapkan di: Kampus FHUI Depok

Tanggal : 24 Desember 2008

Ditetapkan di: Depok
Tanggal : 24 Desember 2008



KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah swt, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Professor Hikmahanto Juwana, S.H., LL.M., Ph.D. selaku Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan bimbingan akademik kepada saya selama kuliah di FHUI. Terima kasih atas semua kebaikan dan keramahannya selama membimbing saya kuliah di FHUI.
2. Bapak Suharnoko, S.H., MLI. selaku Pembimbing skripsi pertama saya yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terima kasih banget telah membuat lancar jalannya skripsi saya ini.
3. Mba Henny Marlyna, S.H., M.H., MLI. Selaku Pembimbing skripsi kedua saya yang juga telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terima kasih atas keramahan dan kebaikannya selama proses bimbingan skripsi ini.
4. Almarhum Ayah saya H. Nahrawi, Bsc yang telah mencurahkan perhatian dan kasih sayangnya kepada saya selama dia hidup. Terima kasih atas semua yang telah ayah berikan selama ayah hidup. Semoga arwah ayah diterima di sisi Allah swt dan bahagia di surga nanti.
5. Ibu saya Hj. Rosadah yang telah mencurahkan perhatian dan kasih sayangnya kepada saya selama ini serta memberikan dorongan dan semangat bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Ibu saya adalah orang yang paling penting dan saya cintai di dalam hidup saya selama ini. Terima kasih atas semua perhatian dan curahan kasih sayang yang telah ibu berikan selama ini. Semoga saya bisa membuat ibu saya bangga dengan melihat saya meraih gelar sarjana hukum ini. Semoga suatu saat nanti saya dapat membalas kebaikan dan kasih sayang telah ibu berikan selama ini.

6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral untuk saya dalam menyelesaikan skripsi. Saya bahagia dan bangga mempunyai kakak dan adik seperti kalian.
7. Bapak Rifai selaku kepala Biro pendidikan Mahasiswa angkatan 2004. Terima kasih atas kebaikan dan keramahannya dalam memberikan informasi akademik yang diberikan selama kuliah ini.
8. Para staf pengajar dan karyawan FHUI. Terima kasih atas semua jasa yang telah kalian berikan selama ini di kampus.
9. Teman-teman saya semuanya yang telah memberikan semangat kepada saya dalam membuat dan menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat, baik bagi penulis maupun para pembaca.

Jakarta, 19 Desember 2008

Ahmad Kholilurrahman

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Kholilurrahman

NPM : 0504000119

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Internet PT. First Media, Tbk.

Beserta perangkat yang ada. Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 19 Desember 2008

Yang menyatakan

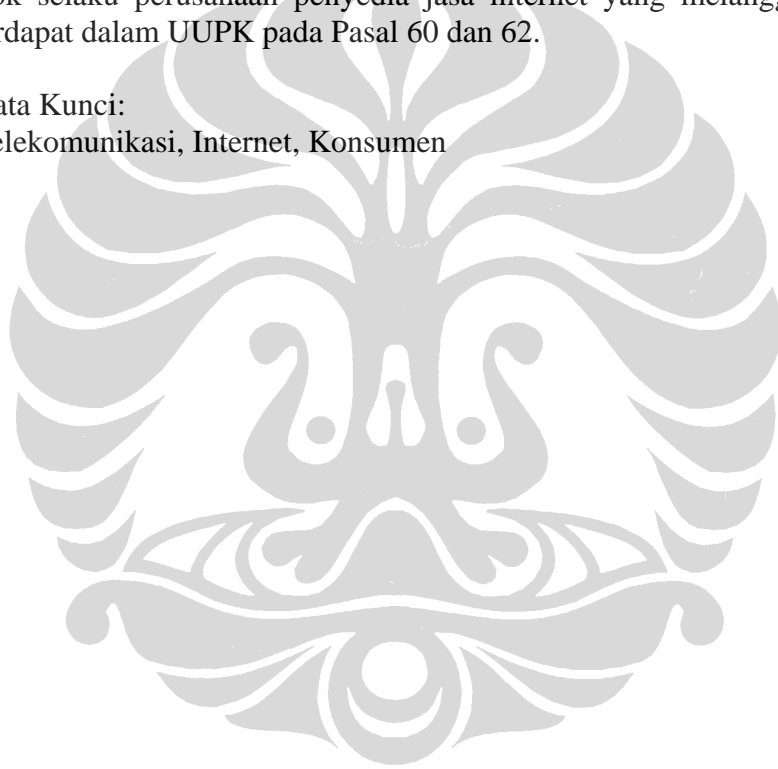
(Ahmad Kholilurrahman)

ABSTRAK

Nama : Ahmad Kholilurrahman
Program Studi: Ilmu Hukum
Judul : Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Internet PT. First Media, Tbk.

Skripsi ini membahas tentang aspek hukum perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa internet PT. First Media, Tbk. Penelitian ini menemukan adanya beberapa permasalahan dan pelanggaran yang dilakukan oleh PT. First Media, Tbk. Selain itu, di dalam skripsi ini juga dibahas tentang sanksi yang dapat diterapkan terhadap PT. First Media, Tbk. Sanksi yang dapat diberikan bagi PT. First Media, Tbk selaku perusahaan penyedia jasa internet yang melanggar hak konsumen ini terdapat dalam UUPK pada Pasal 60 dan 62.

Kata Kunci:
Telekomunikasi, Internet, Konsumen

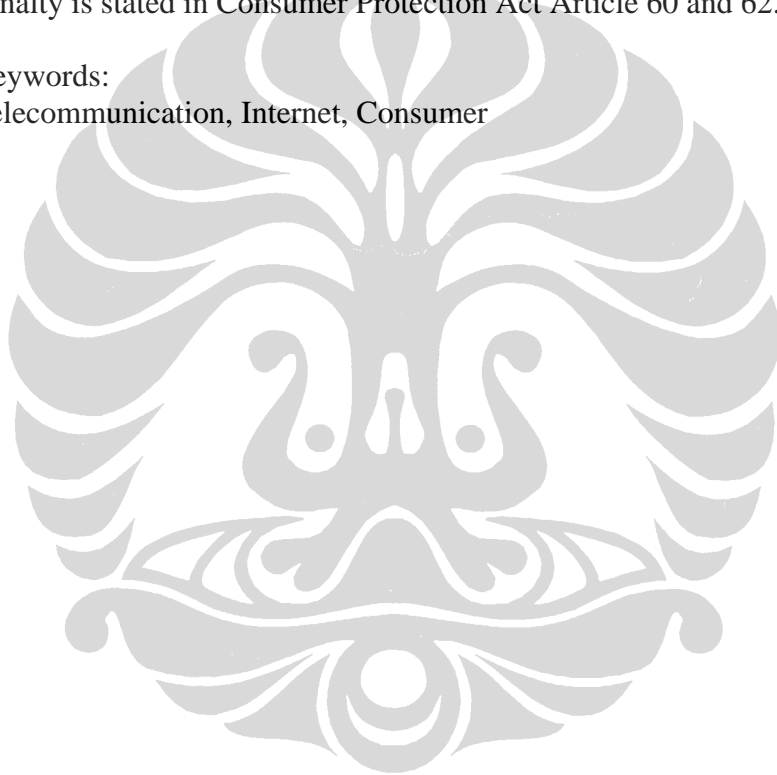


ABSTRACT

Name : Ahmad Kholilurrahman
Study Program: Law
Title : Aspects of consumer protection law toward internet service user
PT. First Media, Tbk.

This Bachelor thesis discussed an issue concerning the aspects of consumer protection law on internet service user of PT. First Media, Tbk. This research found some problem concerning the services of PT. First Media, Tbk. More over, PT. First Media have infringed the law. This bachelor thesis also discussed about the penalty that can be applied to PT. First Media, Tbk that have infringed consumers' right. This penalty is stated in Consumer Protection Act Article 60 and 62.

Keywords:
Telecommunication, Internet, Consumer



DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
Halaman Judul	
Halaman Pernyataan Orisinalitas	
Halaman Pengesahan	
Kata Pengantar/Ucapan Terima Kasih	
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	
Abstrak/Abstract	
Daftar Isi	

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Pokok Permasalahan.....	4
1.3. Tujuan Penulisan.....	5
1.4. Definisi Operasional.....	5
1.5. Metode Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7

2. TINJAUAN UMUM MENGENAI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

2.1. Pengertian dan Batasan Mengenai Hukum Perlindungan Konsumen.....	9
2.2. Pihak-Pihak dan Istilah yang terkait dengan Hukum Perlindungan Konsumen.....	10
2.2.1. Konsumen.....	10
2.2.2. Pelaku Usaha.....	11
2.2.3. Pemerintah.....	12
2.2.4. Barang dan Jasa.....	13
2.3. Kondisi Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	14
2.4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	15
2.5. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	17
2.5.1. Hak Konsumen.....	17
2.5.2. Kewajiban Konsumen.....	19
2.5.3. Hak Pelaku Usaha.....	19
2.5.4. Kewajiban Pelaku Usaha.....	19
2.6. Tahap-tahap Transaksi Konsumen.....	20
2.7. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	21
2.8. Perbuatan yang Dilarang Dilakukan oleh Pelaku Usaha.....	24
2.9. Penyelesaian Sengketa.....	27
2.9.1. Melalui BPSK.....	27
2.9.2. Melalui Pengadilan.....	28
2.10. Sanksi Terhadap Pelanggaran UUPK.....	28
2.10.1. Sanksi Administratif.....	28
2.10.2. Sanksi Pidana.....	29
2.10.2.1. Sanksi Pidana Pokok.....	29
2.10.2.2. Sanksi Pidana Tambahan.....	30

3. TINJAUAN UMUM JASA LAYANAN TELEKOMUNIKASI	
3.1. Pihak-pihak Dalam Penyelenggaraan Telekomunikasi.....	31
3.1.1. Pengguna.....	32
3.1.2. Penyelenggara Telekomunikasi.....	33
3.1.3. Pemerintah.....	35
3.2. Penyelenggara Jasa Layanan Multimedia.....	35
3.3. Pelayanan Kepada Pengguna Jasa Layanan Multimedia.....	37
3.4. Tinjauan Umum Jasa Layanan Internet.....	38
3.4.1. Definisi.....	38
3.4.2. Sejarah Internet dan Penyelenggara Jasa Internet.....	39
3.4.3. Pola Hubungan Dalam Penyediaan Jasa Internet.....	41
3.5. Hak-Hak Pengguna Jasa Telekomunikasi Berdasarkan UU Telekomunikasi	42
3.6. Pelayanan Jasa Internet.....	42
3.7. Tinjauan Tentang Jasa Internet Berdasarkan Keputusan..... Menteri Perhubungan No. KM 21 Tahun 2001	43
3.8. Tinjauan Tentang Jasa Internet Berdasarkan Undang-Undang..... Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008	44
4. ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA INTERNET FIRST MEDIA	
4.1. PT. First Media, Tbk Selaku Perusahaan Penyedia Jasa Internet.....	46
4.2. Permasalahan Dalam Penggunaan Jasa Internet PT. First Media.....	48
4.2.1. Pelayanan yang Dilakukan Pihak First Media Kurang Baik.....	48
4.2.2. Prosedur First Media Banyak yang Merugikan Konsumen.....	49
4.2.3. Pihak First Media Tidak Memberikan Informasi Secara..... Jujur Kepada Para Pelanggannya.	50
4.3. Analisis Pelanggaran Penggunaan Jasa Internet PT.First Media.....	51
4.4. Pertanggungjawaban Hukum dan Penyelesaian Sengketa.....	53
4.4.1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	53
4.4.2. Penyelesaian Sengketa.....	54
4.4.2.1. Melalui BPSK.....	54
4.4.2.2. Melalui Pengadilan.....	55
4.5. Sanksi yang Dapat Diberikan kepada Perusahaan PT. First Media.....	56
4.5.1. Sanksi yang Diberikan dalam UUPK.....	56
4.5.2. Sanksi yang Diberikan dalam Peraturan..... Perundang-undangan lainnya.	56
5. PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran.....	59

DAFTAR REFERENSI
LAMPIRAN