

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan zaman yang menyebabkan kebutuhan masyarakat akan kecepatan atas akses informasi dan telekomunikasi semakin tinggi. Perkembangan masyarakat salah satunya adalah dapat kita lihat dari perkembangan kebutuhan akses telekomunikasi informasi suatu negara.

Salah satu hal yang biasa menyebabkan terjadinya perubahan di masyarakat adalah perkembangan dalam bidang teknologi telekomunikasi. Jenis-jenis teknologi telekomunikasi yang membuat masyarakat berubah menjadi lebih maju adalah adanya internet. Dengan adanya teknologi internet pengetahuan masyarakat akan suatu hal menjadi lebih maju dan kini internet menjadi salah satu yang sangat melekat di masyarakat.

Saat ini internet telah dikenal hampir di seluruh dunia dan jutaan orang telah merasakan manfaatnya. Banyak perusahaan yang telah menjalankan bisnisnya di bidang internet ini dan saat ini dapat dikatakan bahwa internet telah menjadi sektor bisnis tersendiri.

Perkembangan internet ini memang luar biasa. Pada tahun 1998 saja diperkirakan lebih dari 100 (seratus) juta orang yang *connect* ke internet dan jumlah ini meningkat 2 (dua) kalinya pada tahun 1999 dan diperkirakan akan meningkat lagi pada tahun 2000-an. Indonesia yang untuk pertama kali terhubung dengan internet pada tahun 1993, pada tahun berikutnya saja telah mempunyai 32 (tiga puluh dua) *network* yang terhubung ke internet. Jumlah ini memang masih kecil dibandingkan pada saat yang sama dimana Amerika Serikat mempunyai 14.782 (empat belas ribu tujuh ratus delapan puluh dua), Jepang mempunyai 1.097 (seribu sembilan puluh tujuh), dan Jerman mempunyai 1.220 (seribu dua ratus dua puluh) *network* yang terhubung ke internet.¹

¹ Sitompul, Asril. *Hukum internet (pengenalan mengenai masalah hukum di cyberspace)*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001, hal.vii-viii.

Perkembangan internet di Indonesia memang seperti tidak terduga sebelumnya. Beberapa tahun yang lalu internet hanya dikenal oleh sebagian kecil orang yang mempunyai minat di bidang komputer. Namun, dalam tahun-tahun terakhir ini penggunaan jasa internet meningkat secara pesat, meski ada pendapat yang mengatakan bahwa kebanyakan penggunaan internet di Indonesia baru sebatas untuk hiburan dan percobaan.

Bila dibandingkan dengan negara-negara yang telah maju, penggunaan internet di Indonesia masih jauh ketinggalan. Namun, sekarang kita dapat menyaksikan di berbagai kota dan daerah telah banyak tersedia tempat-tempat penyewaan internet (warung internet) untuk umum dimana para pengguna jasa internet, yang tidak mempunyai akses secara pribadi ke internet, dapat pula menikmati layanan jasa ini.

Memang tidak dapat disangkal bahwa penggunaan internet di Indonesia saat ini sudah semakin meningkat meskipun belum begitu banyak digunakan untuk tujuan-tujuan komersial dan bisnis atau untuk transaksi perdagangan. Namun demikian, tingkat penggunaan internet ini diperkirakan akan semakin meningkat, sesuai dengan peningkatan penggunaan komputer, telekomunikasi dan multimedia. Saat ini banyak juga masyarakat yang menggunakan layanan internet dengan cara berlangganan untuk dipasang di rumahnya. Banyak perusahaan yang menyediakan jasa layanan internet berlangganan dimana salah satunya ada perusahaan First Media yang menawarkan produk *Fastnet* yaitu 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.²

Banyak alasan orang memutuskan berlangganan internet di rumahnya di antaranya dengan berlangganan internet, orang dapat menggunakan internet lebih nyaman ketimbang di warnet, biaya yang dikeluarkan orang untuk menggunakan internet tiap bulannya jauh lebih murah ketimbang jika menggunakannya di warnet. Internet sekarang banyak digunakan oleh masyarakat karena dengan internet semua orang dapat mengetahui berita dan informasi secara luas yang

² (<http://firstmedia.com>), diakses pada tanggal 3 desember 2008

terjadi di berbagai belahan dunia. Internet juga membuat komunikasi menjadi lebih dekat. Kembali kepada layanan internet berlangganan, memang berlangganan internet di rumah banyak memberikan keuntungan kepada penggunanya di antaranya pemakaian yang tidak terbatas, biayanya yang lebih murah dan memberikan kenyamanan lebih dalam menggunakan internet tapi layanan internet berlangganan juga memiliki kelemahan yang kadang-kadang merugikan para penggunanya. Salah satunya tampak pada masalah yang dialami oleh Richard Ferryanto.

Saudara Richard Ferryanto, alamat Gading Serpong Tangerang. Masalah yang saudara Richard sampaikan adalah akses internetnya terputus selama beberapa hari tanpa pemberitahuan dari pihak First Media. Kemudian saudara Richard mengadukan hal ini ke pihak First Media pada bulan Desember 2007 untuk memohon internetnya kembali disambungkan dan billingnya dikurangi secara proporsional dengan jumlah hari dimana koneksi internetnya tidak tersambung. Beberapa hari kemudian internetnya kembali tersambung dan pihak First Media berjanji akan mengurangi jumlah tagihan saudara Richard pada bulan Januari 2008 tetapi sampai bulan Maret 2008. Namun demikian billing saudara Richard tetap tidak berkurang sesuai dengan apa yang dijanjikan pihak First Media.³ Ini hanya contoh masalah yang terjadi pada satu orang pengguna, tentu saja masih banyak para pengguna First Media yang mempunyai masalah dan dirugikan oleh pelayanan perusahaan jasa layanan internet berlangganan First Media.

Dengan melihat adanya Undang-undang yang berlaku sejak tanggal 20 April 2000, yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 2000 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut "UUPK"). Undang-undang ini bertujuan untuk melindungi pihak konsumen dari praktik-praktik usaha yang merugikan konsumen. Hal ini disebabkan konsumen umumnya lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan, dan daya tawar.⁴

³ "Penanganan Buruk First Media", <<http://www.mediakonsumen.com/Artikel2015.html>>, 6 April 2008.

⁴ UN General Assembly Resolution 39/248 tanggal 9 April 1985: "...recognizing that consumers often face imbalances in economic terms, education levels and bargaining power.."

Pada praktiknya yang terjadi seperti telah diuraikan di atas, walaupun telah disebutkan oleh UUPK mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, namun hal ini seringkali tidak diikuti/dipatuhi oleh pelaku usaha penyedia jasa layanan internet berlangganan di Indonesia terutama First Media. Misalnya:

1. Seringnya jaringan internet first media terputus sehingga merugikan para penggunanya.
2. Pelayanan yang kurang bagus dari pihak First Media terhadap para pelanggannya.

Dalam hal ini perlu ditegaskan bahwa hak konsumen merupakan kewajiban dari pelaku usaha, dan sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha. Jika dilihat masalah yang terjadi dalam hal masalah bagi konsumen yang berlangganan internet First Media, dapat dikatakan bahwa masyarakat sebagai konsumen telah melaksanakan kewajibannya yaitu membayar tarif pemakaian jasa internet berlangganan First Media namun ternyata First Media selaku Perusahaan penyedia layanan jasa internet melalaikan kewajibannya yaitu tidak memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggannya.

Atas dasar latar belakang pemikiran itu, penulis menganggap hak-hak konsumen perlu dilindungi terhadap perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang tidak memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggannya.

Oleh karena itu untuk meneliti permasalahan ini maka penulis membuat skripsi yang berjudul **“Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Internet PT. First Media, Tbk”**.

1.2. Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, perumusan permasalahannya adalah:

1. Permasalahan apa yang dihadapi konsumen atas pelayanan yang diberikan Pihak First Media selama ini?
2. Pelanggaran apa yang telah dilakukan pihak First Media berkaitan dengan UUPK?
3. Sanksi apa yang dapat diberikan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh Pihak First Media?

1.3. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh konsumen berkaitan dengan hak-haknya sebagai konsumen dalam berlangganan internet First Media.
2. Untuk mengetahui pelanggaran-pelanggaran apa yang telah dilakukan First Media jika dilihat dari UUPK.
3. Untuk mengetahui sanksi apa yang bisa diberikan kepada First Media atas pelanggaran yang dilakukannya.

1.4. Definisi Operasional

Penulisan ini menggunakan beberapa istilah yang diambil dari bahan bacaan yang berkaitan dengan penulisan. Istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Konsumen

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 angka 2 UUPK 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”.⁵

2. Hak Konsumen

Pengertian hak konsumen menurut Pasal 4 huruf a UUPK adalah “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.⁶

3. Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka 1 UUPK adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.⁷

⁵ Indonesia (a), *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 Tahun 1999, LN No.8 Tahun 1999, TLN No.3821, pasal. 1 angka 2.

⁶ *Ibid.*, pasal. 4 huruf a.

⁷ *Ibid.*, pasal. 1 angka 1.

4. Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 UUPK adalah “Setiap orang perseorangan 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.⁸

5. Internet

Menurut Rieyke Ustadiyanto internet adalah “sebuah alat penyebaran informasi secara global, sebuah mekanisme penyebaran informasi dan sebuah media untuk berkolaborasi dan berinteraksi antara individu dengan menggunakan komputer tanpa batas geografis”.⁹

6 . Jasa Internet

Jasa Internet berbasis protokol IP yaitu saluran telekomunikasi data yang menghubungkan port Pelanggan dengan *port Internet Core Mediatech* dengan menggunakan Sistem Jaringan *Wireless, Fiber Optic, Satelit* maupun Kabel Data yang dimiliki dan dioperasikan oleh perusahaan jasa internet dan atau Pihak lain yang ditunjuk perusahaan jasa internet dengan satuan kapasitas *Kilo bytes per second* (Kbps) yang besarnya ditentukan dalam FR.¹⁰

1.5. Metode Penelitian

Penelitian ini berdasarkan penelitian kepustakaan¹¹ yang menggunakan data sekunder. Alat pengumpul data yang digunakan yaitu berupa studi dokumen, antara lain data sekunder diperoleh dari bahan hukum primer berupa Undang-

⁸ Indonesia (a), *op. cit.*, pasal. 1 angka 3

⁹ Rieyke Ustadiyanto, *Framework of e-commerce* cet.1., (Yogyakarta: Andi, 2001), hal.1.

¹⁰“KontrakBerlanggananCoreMediatedInternet,”<www.cm.net.id/insfrastructureConnection_termCondition.html - 37k >, 23 September 2008.

¹¹ Sri mamudji, et al. *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum* (Jakarta: Badan Penerbit FHUI, 2005), hal. 50

undang dan peraturan-peraturan lainnya yang berkaitan dengan penelitian, bahan hukum sekunder berupa buku-buku dan artikel yang berasal dari majalah, surat kabar dan internet. Sedangkan bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia.

Berdasarkan sifatnya maka penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang memberikan gambaran tentang suatu gejala atau permasalahan yang terjadi berkaitan dengan layanan internet PT. First Media. Berdasarkan tujuannya maka penelitian ini merupakan penelitian *fact finding* yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menemukan fakta-fakta dalam permasalahan yang dihadapi oleh konsumen berkaitan dengan penggunaan jasa layanan internet PT. First Media, Tbk. dan juga aspek hukum perlindungan konsumen dalam usaha layanan jasa internet.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan dalam mengolah dan menganalisis data adalah metode kualitatif karena penelitian ini merupakan penelitian kepustakaan yang menggunakan data sekunder. Metode kualitatif adalah tata cara penelitian yang menghasilkan penelitian yang bersifat deskriptif-analitis.¹²

1.6. Sistematika Penulisan

Skripsi ini dibahas dalam lima bab yang terdiri dari pendahuluan, tinjauan umum mengenai hukum perlindungan konsumen, tinjauan umum mengenai jasa layanan telekomunikasi, analisis perlindungan hukum bagi pengguna jasa internet PT. First Media, Tbk serta penutup.

Pada bab pertama, yaitu pendahuluan diuraikan latar belakang masalah yang menjadi dasar penulisan. Kemudian berdasarkan latar belakang masalah tersebut dibuat pokok permasalahan dan tujuan penulisan. Bab ini juga menjelaskan tentang kerangka konseptual, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Pada bab kedua, yaitu tinjauan umum mengenai hukum perlindungan konsumen yaitu pengertian dan batasan hukum konsumen, para pihak yang terkait

¹² *Ibid.*, hal. 50

dalam hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, tahap-tahap transaksi konsumen, tanggung jawab pelaku usaha serta sanksi yang dapat dijatuhkan terhadap pelanggaran UUPK.

Pada bab ketiga yaitu tinjauan umum mengenai jasa layanan telekomunikasi yang membahas tentang pihak-pihak dalam penyelenggaraan telekomunikasi, penyelenggara jasa layanan multimedia, pelayanan kepada pengguna jasa layanan multimedia, tinjauan umum jasa layanan internet, hak-hak pengguna jasa telekomunikasi berdasarkan UU Telekomunikasi, Pelayanan Jasa Internet, Tinjauan Tentang Jasa Internet Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 21 Tahun 2001 dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008.

Pada bab keempat, yaitu mengenai analisis perlindungan hukum bagi pengguna jasa internet PT. First Media, Tbk yang membahas tentang profil perusahaan PT. First Media, Tbk, permasalahan dalam penggunaan jasa internet PT. First Media, Tbk, analisis penggunaan jasa internet, pertanggungjawaban hukum dan penyelesaian sengketa dan sanksi yang dapat diberikan kepada perusahaan PT. First Media, Tbk.

Pada bab kelima, yaitu penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan diperoleh berdasarkan uraian dan penjelasan secara keseluruhan dari bab-bab terdahulu. Sedangkan saran-saran merupakan usul dari penulis tentang topik yang dibahas.