

BAB 2

TINJAUAN UMUM MENGENAI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

2.1. Pengertian dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam memberikan pengertian dan batasan hukum perlindungan konsumen, terdapat beberapa istilah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Pengertian Hukum Konsumen menurut Az. Nasution adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat.¹²

Sedangkan batasan hukum perlindungan konsumen sebagai bagian khusus dari hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.¹³

Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional memberikan definisi perlindungan konsumen, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹⁴

Setelah diterbitkannya UUPK, hukum umum (*general law*) masih tetap digunakan dalam mengatasi masalah perlindungan konsumen. Penerbitan hukum umum, tidak ditujukan khusus untuk perlindungan konsumen namun dapat digunakan dan memiliki segi-segi positif dan negatif.

Segi positif dari penggunaan peraturan-peraturan yang ada adalah:

- a. Dapat ditanggulangnya hubungan-hubungan hukum dan masalah-masalah yang berkaitan dengan konsumen dan penyedia produk konsumen.

¹² Az. Nasution I, *op.cit.*, hal. 23

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Indonesia (b), *Peraturan Pemerintah Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional*, PP No. 57 tahun 2001, LN No.102, pasal. 1.

- b. Berarti kedudukan konsumen dan penyedia produk konsumen adalah sama di depan hukum.

Sedangkan segi negatifnya adalah:

- a. Pengertian dan istilah yang digunakan di dalam peraturan perundang-undangan yang ada tidak selalu sesuai dengan kebutuhan konsumen.
- b. Kedudukan hukum yang sama antara konsumen dan penyedia produk konsumen (pengusaha) menjadi tidak berarti apa-apa, karena posisi konsumen tidak seimbang, lemah dalam pendidikan, ekonomis dan daya tawar, dibandingkan dengan pengusaha.
- c. Prosedur dan biaya keadilannya, belum mudah, cepat dan biayanya murah sebagaimana dikehendaki perundang-undangan yang berlaku.¹⁵

Asas-asas dan kaidah-kaidah tersebut termuat dalam berbagai peraturan perundang-undangan umum yang berlaku. Seperti dalam hukum pidana yang termuat dalam Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP) "asas praduga tak bersalah" dan juga pada hukum perdata seperti asas keterbukaan, sepanjang tidak diatur secara khusus atau tidak bertentangan dengan UUPK, sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 64.

Jadi, dalam pembahasan tentang hukum perlindungan konsumen terdapat berbagai istilah dan para pihak yang berkaitan dengan perlindungan konsumen yaitu barang dan/atau jasa, konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.

2.2. Pihak-Pihak dan Istilah Yang Terkait Dengan Hukum Perlindungan Konsumen

2.2.1. Konsumen

Konsumen menurut Pasal 1 ayat (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. Bila dilihat dari pengertian di atas, maka terdapat 4 (empat) unsur utama yang membentuk pengertian tentang konsumen yaitu:

1. Setiap orang

¹⁵ Az.Nasution I, *op.cit.*, hal. 23.

Yang dimaksud dengan setiap orang yaitu perseorangan dan bukan badan hukum atau pribadi hukum.

2. Pemakaian barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat.

Barang dan/atau jasa yaitu dapat diperoleh di tempat umum, misalnya pasar, supermarket dan toko.

3. Untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup lain.

Barang dan/atau jasa yang digunakan, dipakai, dimanfaatkan untuk kepentingan konsumen dan keluarga konsumen, orang lain dan makhluk hidup.

4. Tidak untuk diperdagangkan.

Barang dan/atau jasa digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk tujuan komersil.

Pengertian konsumen sesungguhnya dapat terbagi dalam dua bagian, terdiri atas:

- a. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

2.2.2. 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.

Bila dilihat dari pengertian di atas, maka terdapat 4 (empat) unsur yang terkandung dalam pengertian tentang pelaku usaha yaitu:

1. Setiap orang perseorangan atau badan usaha.

Yang termasuk badan usaha menurut pengertian ini adalah badan hukum dan tidak berbadan hukum.

2. Secara sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian.

Beberapa macam pelaku usaha yaitu:

- a. Orang perorangan
- b. Badan usaha
- c. Orang perseorangan dengan orang perseorangan lain
- d. Orang perseorangan dengan badan usaha.
- e. Badan usaha dengan badan usaha

Yang termasuk kegiatan usaha melalui perjanjian adalah huruf c sampai e

3. Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Terdapat batasan yang membedakan antara pelaku usaha dengan pelaku usaha kegiatan lain, yaitu yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi

4. Didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.

Maksudnya adalah orang perseorangan atau badan hukum tersebut berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia. Khusus badan usaha, tidak harus didirikan dan berkedudukan di wilayah Republik Indonesia tetapi kegiatannya di wilayah Republik Indonesia.

2.2.3. Pemerintah

Pemerintah memiliki peranan yang paling penting dalam upaya melindungi konsumen. Dalam hal ini, peranan pemerintah dapat berupa pembentukan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan usaha untuk melindungi kepentingan konsumen dan juga melaksanakan fungsi pembinaan dan pengawasan.

Dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen, maka akan memberikan jaminan adanya kepastian hukum terhadap segala kepentingan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhannya.

Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan jasa. Kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila

dirugikan oleh perilaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut. Sedangkan pemberdayaan konsumen itu adalah dengan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandiriannya melindungi diri sendiri sehingga mampu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindari berbagai eksese negatif pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya.¹⁶

Ratio dari adanya Undang-undang perlindungan konsumen adalah:

1. Menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha.
2. Mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya.

Diharapkan, Pemerintah dapat berperan serta dalam upaya melindungi konsumen dengan menjalankan fungsi pengawasan terhadap undang-undang yang ada agar dapat berjalan efektif. Selain itu, peranan lembaga swadaya masyarakat dan LSM juga sangat diperlukan yaitu dalam rangka melindungi kepentingan konsumen dan juga pengawasan terhadap pelaku usaha yang beritikad tidak baik.

Selain ketiga pihak diatas yang terkait erat dengan hukum perlindungan konsumen, masih terdapat satu istilah yang cukup penting berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen yaitu:

2.2.4. Barang dan/atau Jasa

Istilah barang dan/atau jasa merupakan pengganti dari kata produk. Sedangkan kata produk itu sendiri berasal dari bahasa Inggris yaitu “product”.

Menurut Philip Kotler, yang dimaksud dengan produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan suatu keinginan atau suatu kebutuhan.¹⁷

Philip Kotler juga menyatakan bahwa produk terdiri dari 2 macam, yaitu berupa produk fisik (atau barang) dan jasa (atau produk jasa). Dalam hal ini,

¹⁶ Az. Nasution II, *op. cit.*, hal. 4.

¹⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Marketing Management; Analysis, Planning, Implementation, and Control)*, diterjemahkan oleh Adi Zakaria Afiff, Vol .II, (Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI, 1993), hal. 194.

Philip Kotler memberikan pengertian tersendiri mengenai jasa yaitu:¹⁸ “Berbagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu. Produksinya dapat berkenaan dengan sebuah produk fisik ataupun tidak”.

Menurut UUPK, yang dimaksud dengan barang adalah “Setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen”.¹⁹

Sedangkan yang dimaksud dengan Jasa adalah “setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.²⁰

Dalam penulisan ini, istilah yang akan digunakan adalah barang dan/atau jasa sebagai pengganti kata produk, yaitu seperti yang digunakan dalam UUPK.

2.3. Kondisi Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Sebelum lahirnya UUPK, kepentingan konsumen sering kali diabaikan karena posisinya yang lemah bila dibandingkan dengan pelaku usaha. Setelah lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka kepentingan konsumen mulai dapat dilindungi dengan jaminan kepastian hukum.²¹

Mengenai kondisi hukum perlindungan konsumen di Indonesia, masih terdapat kelemahan-kelemahan yang harus terus diperbaiki. Posisi konsumen di Indonesia masih sangat lemah bila dibandingkan dengan pelaku usaha. Alasan utamanya adalah karena belum adanya hukum yang memadai untuk melindungi konsumen. Walaupun pemerintah telah mengeluarkan UUPK, namun dalam

¹⁸ *Ibid.*, hal. 229.

¹⁹ Indonesia (a), *op.cit.*, pasal. 1 angka 4

²⁰ *Ibid.*, pasal. 1 angka 5

²¹ Yusuf Shofie, *Pecakapan Tentang Pendidikan Konsumen dalam Kurikulum Fakultas Hukum* (Jakarta:YLKI,1998), hal. 3.

pasal-pasalnya masih terdapat beberapa kelemahan sehingga kepentingan konsumen belum dapat terlindungi sepenuhnya.²²

Selain itu, sifat masa bodoh konsumen dan ketidakpeduliannya terhadap hak-hak yang dimilikinya juga masih terjadi di Indonesia. Kondisi ini terjadi karena alasan-alasan sebagai berikut:²³

- a. Hukum yang belum menjamin kepentingan dan perlindungan konsumen.
- b. Aparat penegak hukum belum mampu melaksanakan ketentuan perundang-undangan yang ada.
- c. Tingkat kesadaran konsumen yang masih rendah.
- d. Masih kuatnya sistem nilai yang tidak mendukung pelaksanaan upaya perlindungan konsumen secara efektif.

Berdasarkan alasan-alasan di atas, maka walaupun telah lahir UUPK, namun pada pelaksanaannya belum berjalan dengan baik dan benar sesuai dengan apa yang diharapkan. Kelemahan-kelemahan ini sudah seharusnya terus diperbaiki sehingga hukum positif kita dapat ditegakkan dan dapat memberikan jaminan kepastian hukum kepada masyarakat luas, khususnya konsumen.

2.4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas mengandung arti dasar, dasar cita-cita atau hukum dasar. Sedangkan tujuan berarti arah, haluan atau maksud perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional. Lima asas yang terkandung dalam perlindungan konsumen yaitu:²⁴

1. Asas Manfaat

Dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas Keadilan

²² *Ibid.*, hal. 3.

²³ *Ibid.*, hal. 3.

²⁴ Indonesia (a), *op.cit.*, pasal. 2 dan penjelasannya

Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas keseimbangan

Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil atau spiritual.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas Kepastian Hukum

Dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

Sedangkan yang menjadi tujuan dari perlindungan konsumen adalah:²⁵

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

²⁵ *Ibid.*, pasal. 3.

2.5. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

2.5.1. Hak Konsumen

Hak Konsumen menurut Pasal 4 UUPK ada sembilan macam, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Konsumen memiliki hak untuk memperoleh perlindungan atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi suatu barang atau jasa tertentu apabila terjadi suatu hal yang dapat membahayakan kesehatan dan keamanan tubuh, serta keselamatan jiwanya.

- 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.

Konsumen memiliki hak untuk memilih barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya, namun konsumen tetap mendapatkan jaminan mutu dan pelayanan yang memuaskan. Dengan pemenuhan hak ini diharapkan konsumen terhindar dari kerugian.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur serta lengkap dari suatu produk barang atau jasa. Hak ini merupakan perlindungan bagi konsumen terhadap informasi yang mengelabui, menyesatkan, atau menipu.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Konsumen berhak untuk menyampaikan pendapat dan masalahnya secara pribadi atau bersama-sama, baik mengenai hal-hal yang merugikan mereka maupun hal-hal yang dianggap dapat menimbulkan kerugian bagi diri mereka.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi dan perlindungan serta upaya penyelesaian jika terjadi suatu sengketa dalam masalah perlindungan

konsumen secara patut. Apabila pendapat dan keluhan konsumen tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak yang seharusnya bertanggung jawab atau pihak terkait dalam hubungan hukum dengannya maka konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi atau penyelesaian hukum secara patut atas persoalan yang dihadapinya.

- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

Konsumen berhak untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan sebagai sarana untuk menjadikan konsumen yang bersifat kritis dan teliti terlepas dari sudah dan atau belum adanya hukum perlindungan konsumen.

- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Hak konsumen ini adalah hak konsumen untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, pendidikan dan status sosial lainnya.²⁶

- 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.

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila ia berada pada posisi yang dirugikan oleh produsen atau pengusaha. Hal ini berdasarkan pertimbangan bahwa hubungan antara produsen dan konsumen merupakan hubungan yang saling menguntungkan sehingga tidak seharusnya kedudukan salah satu pihak justru dirugikan dengan adanya hubungan tersebut.

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

Hak-Hak Konsumen yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya ini misalnya hak konsumen atas lingkungan hidup yang baik dan sehat. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan lingkungan yang bersih dan sehat, yang menjamin ketenangan, kenyamanan, dan kesehatan hidupnya beserta keluarga. Konsumen harus dilindungi apabila lingkungan

²⁶ Lihat Penjelasan Pasal 4 huruf 9 UUPK

tempat ia tinggal atau melakukan aktivitasnya tercemar oleh kegiatan industri yang dilakukan oleh produsen atau pengusaha tertentu.

2.5.2. Kewajiban Konsumen

Kewajiban Konsumen menurut Pasal 5 UUPK ada empat macam, 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 disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.5.3. Hak Pelaku Usaha

Hak Pelaku Usaha menurut Pasal 6 UUPK lima macam, yaitu:

- 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 tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam 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.

2.5.4. Kewajiban pelaku usaha

Kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 UUPK 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 memberikan 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.

2.6. Tahap-tahap Transaksi Konsumen

Menurut AZ Nasution dalam buku konsumen dan hukum, tahap-tahap transaksi konsumen terbagi dalam:²⁷

- a. Tahap Pra Transaksi Konsumen adalah tahap transaksi dimana pembelian, penyewaan, pemberian hadiah komersial dan sebagainya belum terjadi. Konsumen masih mencari keterangan dimana barang atau jasa kebutuhannya dapat ia peroleh, berapa harga dan apa syarat-syarat yang harus ia penuhi, serta pertimbangan berbagai fasilitas dan kondisi yang ia inginkan. Pada tahap ini yang paling penting adalah informasi atau keterangan yang benar, jelas, dan jujur serta adanya akses dari pelaku usaha yang beritikad baik dan bertanggung jawab. Informasi ini harus benar materinya, artinya pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar berkaitan dengan bahan-bahan yang digunakan dalam pembuatan barang dan jasa, dan informasi-informasi penting lainnya yang penting bagi konsumen. Pengungkapan informasi ini harus jelas dan mudah di mengerti oleh konsumen dengan tidak memberikan dua pengertian yang berbeda bagi konsumen, dan dengan bahasa yang dimengerti oleh konsumen. Jujur yang dimaksud adalah mengenai penyampaian

²⁷ AZ Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal. 38.

informasi pelaku usaha tidak menyembunyikan fakta-fakta penting yang akan mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli barang dan/atau jasa yang dimaksudkan.

- b. Tahap Transaksi Konsumen adalah tahap dimana transaksi konsumen sudah terjadi. Pada tahap ini yang paling penting adalah syarat-syarat perjanjian pengalihan pemilikan barang dan/atau pemanfaatan jasa tersebut. Syarat-syarat ini termasuk dilarangnya untuk dimasukkan syarat-syarat baku yang telah ditetapkan dalam undang-undang perlindungan konsumen. Hal lain yang menjadi perhatian dalam transaksi konsumen adalah diberikannya kesempatan bagi konsumen untuk mempertimbangkan apakah akan melakukan transaksi konsumen atau akan membatalkannya. Selain itu terdapat perikatan dengan cara pembayaran atau pelunasan berjangka, seperti perjanjian beli-sewa, kredit perbankan kredit perumahan dan sebagainya sering menimbulkan masalah.
- c. Tahap Purna Transaksi, disebut juga dengan Purna Jual. Pada tahap ini transaksi konsumen telah terjadi dan pelaksanaannya telah diselenggarakan. Pada tahapan ini konsumen telah menggunakan barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Tidak menjadi masalah bila pada masa ini konsumen merasa puas dengan barang dan/atau jasa yang telah digunakannya. Tetapi akan berbeda apabila barang dan/atau jasa itu tidak sesuai dengan yang informasi yang telah diberikan oleh pelaku usaha, terlebih lagi jika ternyata dalam menggunakan barang dan/atau jasa terdapat kerugian yang diderita oleh konsumen. Konsumen seharusnya menuntut akan adanya kerugian yang di deritanya, tetapi sering kali konsumen merasa bahwa hal yang membuang waktu untuk menuntut pelaku usaha karena ganti rugi yang diterima belum tentu sepadan dengan biaya perkara yang sudah dikeluarkan

2.7. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Diatur Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam UUPK diatur khusus bab VI, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, yaitu:²⁸

²⁸ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit.* hal. 65

1. Tujuh pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26 dan Pasal 27 mengatur mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha;
2. Dua pasal, yaitu Pasal 22 dan Pasal 28 mengatur mengenai pembuktian;
3. Satu pasal, yaitu Pasal 23 mengatur mengenai penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Dari tujuh Pasal yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha, secara prinsip dapat dibedakan dalam:²⁹

1. Pasal-pasal yang secara tegas mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen, dalam UUPK yaitu:
 - a. Pasal 19 dalam Ayat (1) yang menyatakan “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”
 - b. Pasal 20 Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.
2. Pasal 21 terdapat dalam 2 ayat:
 - (1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
 - (2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.
3. Pasal 24 yang mengatur peralihan tanggung jawab dari satu pelaku usaha kepada pelaku usaha lainnya;

Pasal tersebut menyatakan bahwa pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:

 - a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;

²⁹ *Ibid*

- b. Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
4. Pasal 25 dan Pasal 26 berhubungan dengan layanan purna jual oleh pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pasal 25 UUPK berbunyi:

(1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

(2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:

- a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
- b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26 UUPK yang berbunyi pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

5. Pasal 27 UUPK merupakan pasal penolong bagi pelaku usaha, yang melepaskannya dari tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada pelaku usaha.

Pasal 27 UUPK menyatakan Pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen apabila terdapat beberapa hal yaitu:³⁰

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksud untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai klasifikasi barang;
- d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;

³⁰ Indonesia (a), *op.cit.*, pasal. 27.

- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

2.8. Perbuatan yang Dilarang Dilakukan oleh Pelaku Usaha

Menurut Pasal 8 UUPK, Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan, tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut, tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya, tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut, tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut, tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut, tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu, tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label, tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat, tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.³¹

Pelaku usaha juga dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud, memperdagangkan persediaan farmasi dan pangan yang

³¹ Indonesia (a), *Undang-undang tentang perlindungan konsumen*, UU No.8 Tahun 1999 LN No.42 TLN No.3821, pasal. 8 ayat (1)

rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap.³²

Menurut Pasal 9 UUPK, pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu, barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru, barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu, barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi, barang dan/atau jasa tersebut tersedia, barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi, barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu, barang tersebut berasal dari daerah tertentu, secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain, menggunakan kata-kata yang berlebihan seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap, menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Menurut Pasal 10 UUPK, pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa, kegunaan suatu barang dan/atau jasa, kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa, tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan, bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Menurut Pasal 11 UUPK, pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu, menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi, tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain, tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup

³² *Ibid.*, pasal. 8 ayat (2)

dengan maksud menjual barang yang lain, tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain, menaikkan harga atau barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Menurut Pasal 12 dan Pasal 13 UUPK, pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan. Pelaku usaha juga dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikan. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Menurut Pasal 14, pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa, memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan, mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Menurut Pasal 15 dan Pasal 16 UUPK, pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menanggapi pesanan dan/untuk kesempatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan, tidak menanggapi janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Menurut Pasal 17 UUPK, pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa, mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa, memuat

informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa, tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa, mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan, melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

2.9. Penyelesaian Sengketa

Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan baik melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) maupun melalui jalur pengadilan.³³

2.9.1. Melalui BPSK

Penyelesaian sengketa ini diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.³⁴ Penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi.³⁵ BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 hari setelah gugatan diterima.³⁶ Putusan majelis bersifat final dan mengikat.³⁷

Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu 14 hari dianggap menerima putusan.³⁸ Pelaku usaha yang berkeberatan dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri (PN). PN wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 hari setelah keberatan diterima.³⁹ Pengajuan kasasi ke

³³ *Ibid.*, Pasal 45.

³⁴ *Ibid.*, Pasal 47

²⁷ *Ibid.*, Pasal 52 huruf (a)

³⁶ *Ibid.*, Pasal 55

³⁷ *Ibid.*, Pasal 54 ayat (3)

³⁸ *Ibid.*, Pasal 56 ayat (2) dan (3)

³⁹ *Ibid.*, Pasal 58 ayat (1)

Mahkamah Agung (MA) dapat dilakukan paling lambat 14 hari setelah putusan PN.⁴⁰ Dalam waktu paling lambat 30 hari, MA mengeluarkan putusan.⁴¹

2.9.2. Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen yang mengacu pada ketentuan peradilan umum, dengan pangajuan gugatan di PN tempat kedudukan konsumen.⁴² 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.⁴³

2.10. Sanksi Terhadap Pelanggaran UUPK

Pada prinsipnya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen adalah hubungan keperdataan.⁴⁴ Sanksi-sanksi yang dapat dikenakan bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK yang dapat ditemukan dalam bab XIII dari mulai Pasal 60-63, yang terdiri dari:⁴⁵

2.10.1. Sanksi Administratif

Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) memiliki hak khusus yang diberikan oleh UUPK yaitu kewenangan untuk menyelesaikan persengketaan konsumen di luar pengadilan.⁴⁶ Adapun sanksi administratif yang dapat dijatuhkan BPSK adalah berupa penetapan ganti rugi sampai setinggi-tingginya

⁴⁰ *Ibid.*, Pasal 58 ayat (2)

⁴¹ *Ibid.*, Pasal 48 ayat (3)

⁴² *Ibid.*, Pasal 36

⁴³ *Ibid.*, Pasal 45 ayat (2)

⁴⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit.*, hal. 82

⁴⁵ *Ibid.*, hal.83.

⁴⁶ Indonesia (a), *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, pasal. 60 ayat (1)

Rp. 200.000.000,00 terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran dalam rangka:⁴⁷

- a. tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen dalam bentuk pengembalian uang/penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis.
- b. terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan.
- c. Pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan Purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharaannya serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan.

2.10.2. Sanksi Pidana

2.10.2.1. Sanksi Pidana Pokok

Sanksi pidana pokok adalah sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. UUPK memungkinkan dilakukan penuntutan pidana terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.⁴⁸

Rumusan Pasal 62 UUPK menentukan bahwa pelaku usaha/atau pengurusnya yang melakukan pelanggaran terhadap:⁴⁹

1. Pasal 8 mengenai barang dan/jasa yang memenuhi standar yang telah ditetapkan;
2. Pasal 9 dan Pasal 10 mengenai informasi yang benar;
3. Pasal 13 Ayat (2) mengenai penawaran obat-obatan dan hal-hal yang berhubungan dengan kesehatan.
4. Pasal 15 mengenai penawaran barang secara paksa (fisik);
5. Pasal 17 Ayat (1) huruf a, b, c, dan e mengenai iklan yang memuat informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan atau menyesatkan;
6. Pasal 18 mengenai pencantuman klausula baku.

⁴⁷ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit.*

⁴⁸ *Ibid.*, pasal. 63

⁴⁹ Indonesia (a), *Undang-Undang Perlindungan Konsumen, op.cit.*, pasal. 62.

Semuanya dapat dikenakan sanksi pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda sebanyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah).⁵⁰

Untuk Pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (Lima ratus juta rupiah)⁵¹ dengan ketentuan sebagai berikut:⁵²

- a. Pasal 11 mengenai penjualan secara obral atau lelang;
- b. Pasal 12 mengenai penawaran dengan tarif khusus;
- c. Pasal 13 ayat (1) mengenai pemberian hadiah secara cuma-cuma;
- d. Pasal 14 mengenai penawaran dengan memberikan hadiah melalui undian;
- e. Pasal 16 mengenai penawaran melalui pesanan;
- f. Pasal 17 ayat (1) huruf d dan f mengenai produksi iklan yang bertentangan etika, kesusilaan dan ketentuan hukum yang berlaku.

Pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian maka akan diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku secara umum.

2.10.2.2. Sanksi Pidana Tambahan

Ketentuan Pasal 63 UUPK memungkinkan diberikannya sanksi pidana tambahan di luar sanksi pidana pokok yang dapat dijatuhkan berdasarkan ketentuan Pasal 62 UUPK.

Sanksi-sanksi pidana tambahan yang dapat dijatuhkan berupa perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran izin usaha.⁵³

⁵⁰ *Ibid.*

⁵¹ Indonesia (a), *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, *op.cit.*, pasal. 62 ayat (2).

⁵² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit.*, hal.85.

⁵³ *Ibid.*, pasal. 63.

BAB 3

TINJAUAN UMUM JASA LAYANAN TELEKOMUNIKASI

3.1. Pihak-Pihak Dalam Penyelenggaraan Telekomunikasi

Pembangunan sektor telekomunikasi di Indonesia memegang peranan yang penting dalam mengembangkan kegiatan perekonomian ke seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, teknologi telekomunikasi dapat mempermudah masyarakat Indonesia dalam memperoleh informasi secara cepat dan tepat sehingga masyarakat memiliki lebih banyak kesempatan untuk mengetahui dan mempelajari perkembangan yang terjadi dalam kehidupan di dalam maupun di luar negeri.

Fungsi telekomunikasi bagi masyarakat Indonesia telah bergeser dari semua yang hanya sebagai pelengkap atau penunjang pembangunan menjadi semakin luas yaitu:⁵⁴

- a. Sebagai infrastruktur pembangunan nasional;
- b. Sebagai komoditas;
- c. Pendorong Kegiatan ekonomi dan industri;
- d. Pendorong pendidikan dan penguasaan teknologi tinggi;
- e. Sumber pendapatan negara guna membiayai pembangunan nasional.

Untuk menunjang kegiatan pembangunan telekomunikasi di Indonesia, pemerintah telah berusaha keras untuk memodernisasi perangkat telekomunikasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, antara lain dengan meluncurkan satelit untuk melayani dan memperlancar penyampaian telekomunikasi dan informasi ke seluruh wilayah baik di dalam maupun di luar Indonesia serta pembaharuan peraturan perundang-undangan dalam bidang telekomunikasi agar dapat mengikuti perkembangan kemajuan teknologi telekomunikasi, seperti dibentuknya Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (yang selanjutnya disebut UU Telekomunikasi) yang menggantikan Undang-undang No. 3 Tahun

⁵⁴ Bambang Iriana Djajaatmadja, *Hukum Telekomunikasi dan Peranannya dalam Pembangunan Nasional*, (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Departemen Kehakiman, 1997/1998), hal 112.

1989 tentang Telekomunikasi dan peraturan-peraturan lainnya yang menunjang proses penyelenggaraan jasa telekomunikasi.

Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan telekomunikasi selain mempunyai arti penting dan strategis di bidang ekonomi juga sebagai penunjang yang dapat memperkuat pertahanan dan keamanan negara, mencerdaskan kehidupan bangsa, memperlancar kegiatan pemerintah serta mempererat hubungan anak bangsa dalam rangka perwujudan wawasan nusantara.

Dalam perkembangannya, penyelenggara telekomunikasi telah mengalami berbagai perubahan yang cukup mendasar yang dipengaruhi oleh:⁵⁵

- a. Kemajuan teknologi telekomunikasi yang berlangsung cepat dan terus menerus.
- b. Terjadinya perubahan lingkungan penyelenggaraan telekomunikasi secara global, yang ditandai dengan dimulainya era multi-operator dalam penyelenggaraan telekomunikasi, adanya pasar global yang membentuk aliansi strategis, persaingan usaha yang semakin ketat, restrukturisasi yang mengarah pada pengenduran campur tangan pemerintah dalam penyelenggaraan telekomunikasi dan pemberian kesempatan yang lebih besar pada pihak swasta.

Untuk lebih mengetahui secara jelas mengenai siapa saja yang terkait dalam penyelenggaraan jasa telekomunikasi, berikut ini akan diuraikan pihak-pihak yang terkait dalam penyelenggaraan telekomunikasi berdasarkan UU Telekomunikasi dan peraturan-peraturan lain yang mendukung jalannya proses penyelenggaraan jasa telekomunikasi.

3.1.1. Pengguna

Berdasarkan Pasal 1 butir 11 UU Telekomunikasi, pengguna layanan telekomunikasi dibagi menjadi 2 macam yaitu:

- a. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa telekomunikasi berdasarkan kontrak.⁵⁶

⁵⁵ *Ibid*

⁵⁶ Indonesia (c), *Undang-undang tentang Telekomunikasi*, UU No. 36 tahun 1999 LN No.154 Tahun 1999, TLN No.3881, Pasal.1, btr.9.

- b. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa telekomunikasi yang tidak berdasarkan kontrak.⁵⁷

Masyarakat sebagai pengguna layanan telekomunikasi mempunyai hak yang sama untuk menggunakan jaringan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi dengan memperhatikan peraturan yang berlaku.⁵⁸ Apabila dalam pelaksanaan penyelenggaraan telekomunikasi menimbulkan kerugian bagi pengguna karena kelalaian atau kesalahan pihak penyelenggara jasa telekomunikasi maka pihak yang dirugikan bisa mendapatkan ganti rugi. Ganti rugi diberikan kepada masyarakat luas atau pengguna yang dirugikan karena kesalahan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi. Penyelesaian ganti rugi dapat dilakukan dengan cara yang cepat, yaitu melalui mediasi atau konsilisiasi atau arbitrase. Namun jika penyelesaian ganti rugi melalui cara tersebut tidak berhasil, maka dapat diselesaikan melalui pengadilan.⁵⁹

3.1.2. Penyelenggara Telekomunikasi

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan telekomunikasi yang lebih baik, maka pemerintah sebagai pihak penyelenggara telekomunikasi dapat melimpahkan penyelenggaraan telekomunikasi pada badan hukum lain baik milik pemerintah maupun swasta. Hal ini sesuai dengan pengertian penyelenggaraan jasa telekomunikasi dalam Pasal 1 butir 8 UU Telekomunikasi, yaitu:

- a. Dalam rangka pembangunan, pengoperasian, dan atau pemeliharaan jaringan telekomunikasi, penyelenggara jasa telekomunikasi dapat memanfaatkan atau melintasi tanah negara dan/atau bangunan yang dimiliki atau dikuasai pemerintah;⁶⁰

⁵⁷ *Ibid.*, pasal. 1 bt.10.

⁵⁸ *Ibid.*, pasal. 14.

⁵⁹ *Ibid.*, pasal. 15 dan penjelasannya

⁶⁰ *Ibid.*, pasal. 12 ayat (1)

- b. Penyelenggara telekomunikasi dapat memanfaatkan atau melintasi tanah dan/atau pemeliharaan jaringan telekomunikasi untuk tujuan pembangunan, pengoperasian atau pemeliharaan jaringan telekomunikasi setelah mendapat persetujuan dari para pihak;⁶¹
- c. Penyelenggaraan telekomunikasi dapat dilaksanakan setelah mendapat izin dari menteri;⁶²
- d. Penyelenggara telekomunikasi dapat wajib memberikan ganti rugi terhadap pihak-pihak yang dirugikan, kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaiannya;⁶³
- e. Setiap penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan prioritas untuk pengiriman, penyaluran dan penyampaian informasi penting menyangkut:⁶⁴
 - a. Keamanan negara;
 - b. Keselamatan jiwa manusia dan harta benda;
 - c. Bencana alam;
 - d. Marabahaya; dan/atau
 - e. Wabah penyakit.
- f. Penyelenggara telekomunikasi wajib melakukan pengamanan dan perlindungan terhadap instansi dalam jaringan telekomunikasi yang digunakan untuk penyelenggara telekomunikasi.⁶⁵

Penyelenggaraan telekomunikasi ditujukan untuk mendukung persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintahan, serta meningkatkan hubungan antar bangsa. Tujuan penyelenggaraan telekomunikasi ini dapat dicapai antara lain melalui reformasi telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan telekomunikasi dalam rangka menghadapi

⁶¹ *Ibid.*, pasal 13.

⁶² *Ibid.*, pasal. 11 ayat (1)

⁶³ *Ibid.*, pasal. 15 ayat (2)

⁶⁴ *Ibid.*, pasal 20.

⁶⁵ *Ibid.*, pasal. 39.

globalisasi, mempersiapkan sektor telekomunikasi melalui persaingan usaha yang sehat dan profesional dengan regulasi yang transparan, serta membuka lebih banyak kesempatan berusaha bagi pengusaha kecil dan menengah.⁶⁶

3.1.3. Pemerintah

Telekomunikasi merupakan salah satu bidang yang penting dan menguasai hajat hidup masyarakat luas, oleh sebab itu dikuasai oleh negara, sedangkan peranan pemerintah dalam penyelenggaraan telekomunikasi adalah melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap pihak pengguna dan penyelenggaraan telekomunikasi agar mematuhi peraturan yang berlaku sehingga proses penyelenggaraan telekomunikasi dapat berjalan lancar. Pemerintah dalam hal ini diwakili oleh menteri sebagai penanggung jawab administrasi telekomunikasi Indonesia,⁶⁷ dan instansi/lembaga pemerintah lainnya yang terkait dengan telekomunikasi.

Dalam melakukan pembinaan telekomunikasi, pemerintah melakukan kerjasama dengan instansi penyelenggara telekomunikasi serta merangkul masyarakat luas untuk ikut berperan serta. Peran serta masyarakat dalam membantu pemerintah dilakukan dalam bentuk penyampaian pemikiran dan pandangan yang berkembang dalam masyarakat mengenai arah perkembangan pertelekomunikasian dalam rangka penetapan kebijakan, pengaturan, pengendalian, dan pengawasan di bidang telekomunikasi.⁶⁸

3.2. Penyelenggara Jasa Layanan Multimedia

Penyelenggara jasa telekomunikasi dapat dilakukan oleh badan hukum yang didirikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah, Badan Usaha swasta dan koperasi.⁶⁹

⁶⁶ *Ibid.*, pasal 3 dan Penjelasannya.

⁶⁷ *Ibid.*, pasal 6.

⁶⁸ *Ibid.*, pasal. 5.

Berdasarkan keputusan Menteri Perhubungan No. KM 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa telekomunikasi diatur mengenai hak dan kewajiban dari penyelenggaraan jasa telekomunikasi, yaitu:

- a. Dalam menyelenggarakan jasa telekomunikasi, penyelenggara jasa telekomunikasi menggunakan jaringan telekomunikasi milik penyelenggara jaringan telekomunikasi. Penyelenggara jasa telekomunikasi dalam menggunakan jaringan telekomunikasi dilaksanakan melalui kerjasama yang dituangkan dalam suatu perjanjian tertulis. Dalam hal tidak tersedia jaringan telekomunikasi, penyelenggara jasa telekomunikasi dapat membangun jaringan telekomunikasi. Jaringan telekomunikasi yang dibangun oleh penyelenggara jasa telekomunikasi dilarang disewakan kepada pihak lain.
- b. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib: menyediakan segala fasilitas telekomunikasi untuk menjamin pelayanan jasa telekomunikasi, memberikan pelayanan yang sama kepada pemakai jasa telekomunikasi, membuat ketentuan dan syarat-syarat berlangganan jasa telekomunikasi, mengumumkan secara terbuka kemungkinan pemenuhan berlangganan jasa telekomunikasi.
- c. Dalam menyelenggarakan jasa telekomunikasi, penyelenggara jasa telekomunikasi wajib mengikuti ketentuan dalam Rencana Dasar Teknis yang ditetapkan oleh Menteri.
- d. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memenuhi standar pelayanan jasa telekomunikasi yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

Saat ini dengan semakin berkembangnya teknologi dan bisnis telekomunikasi banyak sekali perusahaan-perusahaan yang melakukan kegiatan usaha di bidang jasa multimedia.

Penyelenggara Jasa multimedia terdiri atas:⁷⁰

- a. jasa televisi berbayar;
- b. jasa akses internet (internet service provider);
- c. jasa interkoneksi internet (NAP);

⁶⁹ *Ibid.*, Pasal 8.

⁷⁰ Indonesia (d), *Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa telekomunikasi*, Pasal 46.

- d. jasa internet teleponi untuk keperluan publik;
- e. jasa *wireless access protocol* (WAP);
- f. jasa portal;
- g. jasa *small office home office* (SOHO);
- h. jasa transaksi on-line;
- i. jasa aplikasi *packet-switched* selain sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, c, d, e, f, g dan huruf h.

Penyelenggara multimedia dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya harus mendapat persetujuan dari izin dari Direktur Jenderal dan penyelenggara tersebut mempunyai kewajiban menyediakan fasilitas jasa multimedia dalam rangka menjamin pelayanan jasa multimedia.⁷¹ Penyelenggara jasa internet telah disebutkan adalah salah satu usaha dari kegiatan penyelenggaraan multimedia dimana penyelenggara jasa internet yang dimaksud adalah penyelenggara jasa akses internet ke publik. Penyelenggara jasa akses Internet dapat menyediakan jasa akses Internet untuk keperluan pengguna kelompok dalam bentuk internet virtual private network.⁷² Penyelenggaraan jasa akses internet diselenggarakan dengan cakupan nasional atau lokal.⁷³

3.3. Pelayanan Kepada Pengguna Jasa Layanan Multimedia

Bentuk fasilitas pelayanan dari masing-masing penyelenggara jasa internet *broadband* berbeda-beda sesuai dengan sistem kerja perusahaan. Namun setiap penyelenggara jasa internet *broadband* wajib memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan perlakuan yang sama dengan hak dan kewajiban yang diperjanjikan. Bentuk dari kewajiban perlakuan yang sama pelaku usaha kepada konsumen jasa internet *broadband* yang termasuk dalam jasa telekomunikasi terdapat dalam Pasal 17 UU Telekomunikasi, bahwa Penyelenggara jaringan telekomunikasi dan/atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip perlakuan yang sama dan

⁷¹ *Ibid.*, Pasal 49.

⁷² *Ibid.*, Pasal 52.

⁷³ *Ibid.*, Pasal 53.

pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna; peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi dan pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana.⁷⁴ Selain itu juga penyelenggara jasa internet *broadband* berkewajiban menyediakan segala fasilitas telekomunikasi untuk menjamin kualitas pelayanan jasa internet yang sesuai dengan standar yang ditetapkan Direktur Jenderal, Penyelenggara jasa multimedia berbasis internet protokol wajib membuat dokumen yang menjabarkan hak dan kewajiban pelanggan/pengguna.⁷⁵

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan jasa internet *broadband* apabila menimbulkan kerugian bagi pengguna atas kelalaian atau kesalahan penyelenggara jasa internet *broadband*, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pihak penyelenggara jasa internet *broadband* akan tetapi mengenai ganti rugi dikecualikan, apabila penyelenggara jasa internet dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan atas kesalahan dan kelalaiannya.⁷⁶

3.4. Tinjauan Umum Jasa Layanan Internet

3.4.1. Definisi

Internet adalah secara harfiah ialah rangkaian komputer yang terhubung menerusi beberapa rangkaian. Cara menghubungkan rangkaian dengan kaedah ini dinamakan *internetworking*. atau dengan kata lain, Internet merupakan hubungan antar berbagai jenis komputer dan jaringan di dunia yang berbeda sistem operasi maupun aplikasinya di mana hubungan tersebut memanfaatkan kemajuan media komunikasi (telepon dan satelit) yang menggunakan protokol standar dalam berkomunikasi yaitu protokol TCP/IP.⁷⁷

⁷⁴ Indonesia (c), *Undang-Undang tentang Telekomunikasi*, UU No. 36 Tahun 1999 LN No.154 Tahun 1999, TLN No.3881, Pasal 17.

⁷⁵ Indonesia (d), *Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa telekomunikasi*, Pasal 49.

⁷⁶ Indonesia (c), *Undang-Undang tentang Telekomunikasi*, UU No .36 Tahun 1999 LN No.154 Tahun 1999, TLN No.3881, Pasal 15 ayat (2)

Penyelenggara Jasa Internet (disingkat PJI) (bahasa Inggris: *Internet Service Provider (ISP)*) adalah perusahaan atau badan yang menyelenggarakan jasa sambungan internet dan jasa lainnya yang berhubungan. Kebanyakan perusahaan telepon merupakan penyelenggara jasa internet. Mereka menyediakan jasa seperti hubungan ke internet, pendaftaran nama domain, dan hosting. ISP ini mempunyai jaringan baik secara domestik maupun internasional sehingga pelanggan atau pengguna dari sambungan yang disediakan oleh ISP dapat terhubung ke jaringan internet global. Jaringan di sini berupa media transmisi yang dapat mengalirkan data yang dapat berupa kabel (modem, sewa kabel, dan jalur lebar), radio, maupun VSA.⁷⁸

3.4.2. Sejarah Internet dan Penyelenggara Jasa Internet

Pada awalnya Internet merupakan jaringan komputer yang dibentuk oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat di tahun 1969, melalui proyek ARPA yang disebut ARPANET (*Advanced Research Project Agency Network*), di mana mereka mendemonstrasikan bagaimana dengan *hardware* dan *software* komputer yang berbasis UNIX, kita bisa melakukan komunikasi dalam jarak yang tidak terhingga melalui saluran telepon. Proyek ARPANET merancang bentuk jaringan, kehandalan, seberapa besar informasi dapat dipindahkan, dan akhirnya semua standar yang mereka tentukan menjadi cikal bakal pembangunan protokol baru yang sekarang dikenal sebagai TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*). Tujuan awal dibangunnya proyek itu adalah untuk keperluan militer. Pada saat itu Departemen Pertahanan Amerika Serikat (US Department of Defense) membuat sistem jaringan komputer yang tersebar dengan menghubungkan komputer di daerah-daerah vital untuk mengatasi masalah bila terjadi serangan nuklir dan untuk menghindari terjadinya informasi terpusat, yang apabila terjadi perang dapat mudah dihancurkan.⁷⁹

⁷⁷ Sitompul, Asril. *Hukum internet (pengenalan mengenai masalah hukum di cyberspace)*. Bandung: PT. Citra Adiya Bakti, 2001, hal 7-8

⁷⁸ *Ibid.*, hal 7-8

Pada mulanya ARPANET hanya menghubungkan 3 situs saja yaitu Stanford Research Institute, University of California, Santa Barbara, University of Utah, di mana mereka membentuk satu jaringan terpadu di tahun 1969, dan secara umum ARPANET diperkenalkan pada bulan Oktober 1972. Tidak lama kemudian proyek ini berkembang pesat di seluruh daerah, dan semua universitas di Negara tersebut ingin bergabung, sehingga membuat ARPANET kesulitan untuk mengaturnya. Oleh sebab itu ARPANET dipecah menjadi dua, yaitu "MILNET" untuk keperluan militer dan "ARPANET" baru yang lebih kecil untuk keperluan non-militer seperti, universitas-universitas. Gabungan kedua jaringan akhirnya dikenal dengan nama DARPA Internet, yang kemudian disederhanakan menjadi Internet.⁸⁰

Di sekitar tahun 1994 di Indonesia mulai beroperasi IndoNet yang dipimpin oleh Sanjaya. IndoNet merupakan ISP komersial pertama Indonesia. Pada waktu itu pihak POSTEL belum mengetahui tentang celah-celah bisnis Internet & masih sedikit sekali pengguna Internet di Indonesia. Sambungan awal ke Internet dilakukan menggunakan dial-up oleh IndoNet, sebuah langkah yang cukup nekat barangkali. Akses awal di IndoNet mula-mula memakai mode teks dengan *shell account, browser lynx dan email client pine* pada server AIX. Mulai 1995 beberapa BBS di Indonesia seperti Clarissa menyediakan jasa akses Telnet ke luar negeri. Dengan memakai remote *browser Lynx* di AS, maka pemakai Internet di Indonesia dapat memakai akses Internet (HTTP). Pada saat ini di Indonesia banyak terdapat berbagai perusahaan penyelenggara jasa internet di antaranya First Media dan Telkomnet.⁸¹ Perusahaan First Media menawarkan produk *Fastnet* bagi para konsumennya dimana *fastnet* adalah layanan jasa internet yang menawarkan akses internet melalui jaringan broadband berkapasitas tinggi. Kapasitas yang tinggi ini menjamin kualitas *bandwith* yang cepat dan memenuhi kebutuhan konsumen 24 jam.⁸²

⁷⁹ *Ibid.*, hal.vii-viii

⁸⁰ *Ibid.*,hal.vii-viii

⁸¹ *Ibid.*, hal.vii-viii

⁸² (<http://firstmedia.com>), diakses pada tanggal 3 desember 2008

3.4.3. Pola Hubungan Dalam Penyediaan Jasa Internet

Di dalam penyediaan jasa internet terdapat pihak-pihak yang terlibat di dalamnya, pihak-pihak tersebut adalah:

1. Konsumen adalah setiap orang pemakai atau pengguna jasa internet. Pihak konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang baik atas jasa internet yang dilanggankan dari penyelenggara Jasa Internet. Pihak ini juga harus memberikan Imbalan kepada Pihak penyelenggara Jasa Internet atas Jasa layanan internet yang diberikan dengan cara membayar uang sesuai dengan apa yang diperjanjikan.
2. Penyelenggara Jasa Internet adalah perusahaan atau badan yang menyelenggarakan jasa sambungan internet dan jasa lainnya yang berhubungan. Pihak penyelenggara jasa internet berkewajiban memberikan pelayanan jasa internet dengan baik kepada para konsumen atau pelanggannya. Pihak Penyelenggara juga berhak mendapatkan imbalan berupa pembayaran uang atas penggunaan jasa yang diberikannya dari para konsumen atau pelanggan.
3. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia adalah asosiasi bertugas melakukan beberapa program strategis untuk pengembangan jaringan internet di Indonesia. Program tersebut adalah mengatur tarif internet, membentuk Indonesia-Network Information Center (ID-NIC), membentuk Indonesia Internet Exchange (IIX), negosiasi Tarif Infrastruktur Jasa Telekomunikasi, dan mengusulkan jumlah dan jenis provider.
4. Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia adalah Sebuah Badan Regulasi Mandiri yang diharapkan dapat melindungi kepentingan publik (pengguna telekomunikasi) dan mendukung serta melindungi kompetisi bisnis telekomunikasi sehingga menjadi sehat, efisien dan menarik para investor.

Dalam hal ini Asosiasi penyelenggara jasa internet yang disingkat dengan APJII akan mengawasi setiap perusahaan penyedia jasa internet dalam menyelenggarakan jasa internetnya serta akan mengatur tarif internet yang akan berlaku buat semua perusahaan yang tergabung dalam APJII ini. Jika ada perusahaan penyelenggara Jasa internet yang melanggar ketentuan yang disepakati terutama dalam hal tarif internet maka APJII selaku asosiasi yang

mewadahi perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa internet akan menindak tegas perusahaan tersebut.⁸³

3.5. Hak-Hak Pengguna Jasa Telekomunikasi Berdasarkan UU Telekomunikasi

Menurut Pasal 14 UU Telekomunikasi, Para pengguna jasa telekomunikasi mempunyai hak untuk menggunakan jaringan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pihak pengguna jasa telekomunikasi yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi jika pihak penyelenggara telekomunikasi melakukan kesalahan dan atau kelalaian penyelenggaraan yang menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa telekomunikasi tersebut. Dalam hal ini jika sewaktu terjadi kejadian yang merugikan bagi para pengguna jasa telekomunikasi yang disebabkan oleh kelalaian ataupun kesalahan dari perusahaan yang menyelenggarakan jasa di bidang telekomunikasi maka para pengguna jasa telekomunikasi itu berhak untuk menuntut ganti kerugian kepada perusahaan yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi tersebut.

Menurut Pasal 17 UU Telekomunikasi, Para pengguna jasa telekomunikasi berhak mendapatkan perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pihak penyelenggara jasa telekomunikasi. Dalam hal ini pihak yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi harusnya memperlakukan serta melayani para konsumen yang menggunakan jasa yang diselenggarakan oleh pihak yang menyelenggarakan telekomunikasi tersebut dengan sebaik-baiknya tanpa ada perlakuan yang berbeda-beda antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lainnya.

3.6. Pelayanan Jasa Internet

Perusahaan Penyelenggara Jasa Internet berkewajiban memberikan pelayanan yang baik atas jasa internet yang diberikan kepada para konsumen atau pelanggannya, dimana penyelenggara jasa internet harus memberikan pelayanan yang baik di antaranya memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan oleh para

⁸³ (<http://www.apjii.or.id>), diakses pada tanggal 17 nopember 2008

pelanggan. Di dalam hal ini perusahaan penyedia jasa internet harus memberikan semua informasi yang dibutuhkan oleh para pelanggannya tanpa harus menutupinya. Selain itu juga, perusahaan penyedia jasa internet juga harus memberikan kapasitas *bandwidth* internet yang cepat dan sesuai dengan apa yang dibayarkan oleh para pelanggan. Pelayanan kepada pengguna jasa haruslah jelas dan singkat serta dapat membantu pelanggan dalam mendapatkan informasi tentang masalah yang dihadapi oleh pengguna jasa tersebut.

3.7. Tinjauan Tentang Jasa Internet Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 21 Tahun 2001

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 21 Tahun 2001 (yang selanjutnya disebut KEPMENHUB NO. KM 21 Tahun 2001), Jasa internet termasuk ke dalam layanan multimedia. Berdasarkan Pasal 1 butir 13, Layanan Multimedia adalah adalah jasa telekomunikasi yang menawarkan layanan berbasis teknologi informasi termasuk di dalamnya antara lain penyelenggaraan jasa internet teleponi, jasa akses internet dan jasa televisi berbayar.

Penyelenggaraan jasa akses internet (*internet service provider*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) huruf b KEPMENHUB NO. KM 21 Tahun 2001 merupakan penyelenggaraan jasa akses internet Publik.⁸⁴ Dalam hal ini adalah jasa akses internet yang dapat diakses dan digunakan oleh masyarakat luas. Penyelenggara jasa akses internet dapat menyediakan jasa akses internet untuk keperluan pengguna kelompok dalam bentuk internet virtual private network.⁸⁵ Penyelenggaraan jasa akses internet diselenggarakan dengan cakupan nasional atau lokal.⁸⁶ Dimana jasa internet ini diselenggarakan oleh pihak penyelenggara jasa internet yang mana aksesnya dapat dijangkau dan digunakan oleh para pengguna jasa internet tersebut yang berada seluruh wilayah Indonesia.

⁸⁴ Indonesia (d), *Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 21 Tahun 2001*, pasal. 52

⁸⁵ *Ibid.*, pasal. 52 ayat (2)

⁸⁶ *Ibid.*, pasal. 53.

3.8. Tinjauan Tentang Jasa Internet Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008.

Pada Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya akan disebut sebagai UU ITE), penyelenggaraan Jasa internet termasuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik dimana penyelenggaraan sistem elektronik sendiri adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha dan/atau masyarakat.⁸⁷ Dalam UU ini penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya. Selain itu, Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.⁸⁸

Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib mengoperasikan Sistem Elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut⁸⁹:

- a. dapat menampilkan kembali Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan Peraturan Perundang-undangan;
- b. dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan Informasi Elektronik dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;
- c. dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;
- d. dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut; dan
- e. memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Para pengguna sistem elektronik mempunyai hak atas informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang

⁸⁷ Indonesia (e), *Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 tahun 2008*, pasal. 1 butir 6

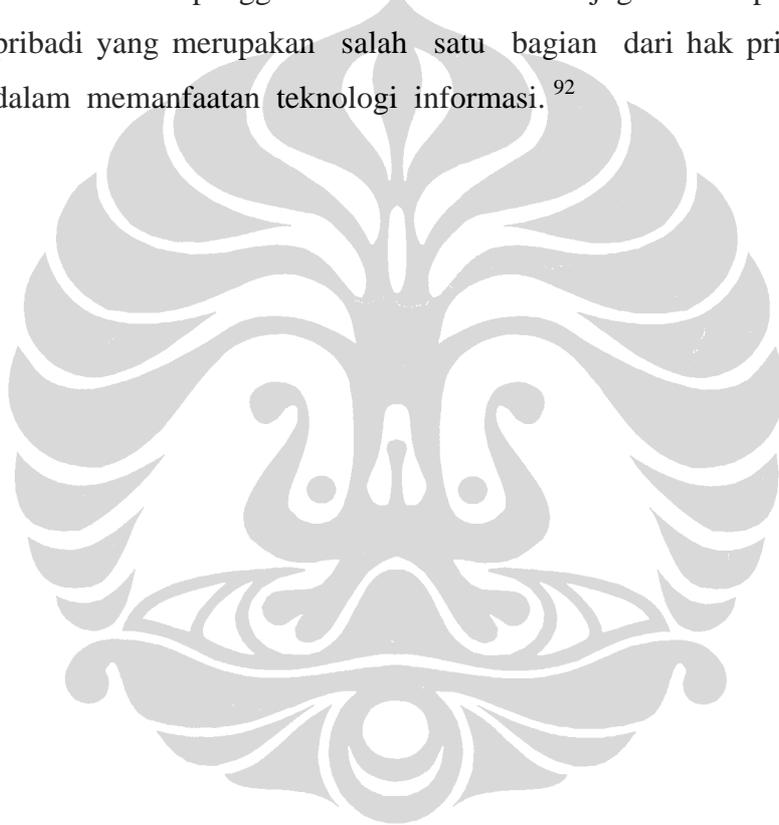
⁸⁸ *Ibid.*, pasal. 15

⁸⁹ *Ibid.*, pasal. 16

ditawarkan.⁹⁰ Dimana informasi yang lengkap dan benar disini meliputi meliputi.⁹¹

- a. Informasi yang memuat identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara maupun perantara;
- b. Informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang dan/atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, alamat, dan deskripsi barang/jasa.

Para pengguna sistem elektronik juga mendapat perlindungan data pribadi yang merupakan salah satu bagian dari hak pribadi (*privacy rights*) dalam memanfaatkan teknologi informasi.⁹²



⁹⁰ *Ibid.*, pasal 9

⁹¹ *Ibid.*, penjelasan pasal 9

⁹² *Ibid.*, pasal 26 ayat (1)