

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA LAYANAN JASA SPEEDY PADA PT TELKOM, Tbk
CABANG PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang*

Oleh :

**CYNTHIA SUKMA R.
BP: 07 145 265**

PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM BISNIS (PK II)



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG, 2011**

No. Reg. 3444/ PK II/ 10/ 2011

PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN JASA SPEEDY PADA PT TELKOM, Tbk CABANG PADANG

*(Cynthia Sukma R, 071452652, Skripsi S-1, Fakultas Hukum Reguler Universitas
Andalas, 2011, 60 halaman)*

Pembimbing I : Tasman, S.H.,M.H., Pembimbing II : Wetria Fauzi, S.H.,M.H.

ABSTRAK

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 adalah PT. Telkom yang pada tahun 2005 mulai meluncurkan produk Telkom *Speedy*. Keberadaan konsumen yang tidak terbatas dan bahkan dari strata yang berbeda-beda menyebabkan produsen memutar otak untuk melakukan pemasaran dan distribusi produk barang dan jasa secara efektif agar mendapat konsumen sebanyak-banyaknya. Keadaan yang seperti inilah yang kadang membuat konsumen rugi, karena para pelaku usaha melakukan pendekatan semaksimal mungkin yang dapat menimbulkan efek negatif seperti informasi yang kurang jelas atau kualitas dan mutu barang yang tidak maksimal. Perlindungan konsumen membutuhkan pemikiran, konsep dan kajian yang luas yang tidak bisa dikaji dari satu aspek hukum saja. Hal tersebut sangat penting karena kepentingan konsumen pada dasarnya sudah ada sejak awal sebelum barang dan jasa diproduksi selama dalam proses produksi sampai pada saat distribusi, sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal ditangan konsumen. Untuk itulah penulis mengangkat beberapa permasalahan ke dalam skripsi ini seperti bentuk perlindungan hukum PT Telkom Padang Sumatera Barat terhadap konsumen yang menggunakan jasa *speedy*, jalur penyelesaian sengketa antara PT Telkom dengan konsumen pengguna jasa *speedy* apabila terjadi persengketaan serta kendala yang dihadapi PT Telkom selama proses penyelesaian sengketa. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa bentuk perlindungan PT Telkom terhadap konsumen berupa bentuk ganti rugi atas kesalahan yang dilakukan PT Telkom. Akan tetapi konsumen terlebih dahulu harus mengadukan keluhannya kepada pihak *costumer care* agar cepat ditindak lanjuti. Bentuk perlindungannya juga dapat berupa represif dan preventif. Jalur penyelesaiannya pun tidak susah, konsumen cukup melaporkan kepada pihak *claim* dan akan ditindak lanjuti. Hanya saja kendala yang dihadapi adalah konsumen kurang rasa ingin tahu terhadap klausul baku yang menyebabkan konsumen itu sendiri rugi karena ketidaktahuannya terhadap isi perjanjian yang ditandatangani. Pihak PT Telkom juga tidak secara langsung memberikan isi klausul baku terhadap konsumen, sehingga menyebabkan terjadi *miss-communication* antar konsumen dan PT Telkom yang menyebabkan terjadi pengaduan-pengaduan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan berbagai macam produk barang dan jasa. Kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, teknologi komunikasi dan informatika juga ikut mendukung perluasan gerak masyarakat dalam transaksi. Keadaan yang demikian, bermanfaat bagi kepentingan konsumen, karena kebutuhan yang diinginkannya dapat terpenuhi. Berbagai macam cara dapat dipakai untuk mendapatkan berbagai informasi di dunia saat ini. Kebutuhan masyarakat atas kecepatan akses informasi dan telekomunikasi semakin tinggi, maka pemerintah memperbolehkan badan hukum atau badan usaha lainnya untuk mengembangkan usaha seluas-luasnya. Diantara sektor-sektor penting dalam pembangunan di bidang perekonomian terdapat salah satunya bidang telekomunikasi.

Konsumen memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar¹. Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting, karena konsumen disamping mempunyai hak-hak yang bersifat universal juga mempunyai hak-hak yang bersifat sangat spesifik.²

Salah satu perusahaan informasi, komunikasi dan penyedia jasa jaringan telekomunikasi terlengkap di Indonesia adalah PT Telkom. Salah satu wilayah kerja PT Telkom adalah PT Telkom Wilayah Sumatera yang dinamakan Divisi Regional I

¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media, Hlm 1.

² *Ibid*, hlm 2.

Sumatera dan berpusat di Medan. PT Telkom mempunyai cabang di Sumatera yang salah satunya adalah Kota Padang, yang mana PT Telkom berkewajiban memenuhi permintaan masyarakat terhadap penyediaan alat telekomunikasi berupa telepon rumah. Pada awal mulanya telepon rumah hanya digunakan sebagai sarana untuk komunikasi, seperti telepon, fax dan sebagainya. Namun, seiring dengan perkembangan zaman dan perkembangan masyarakat dalam kebutuhannya dalam mengakses telekomunikasi informasi, maka munculah jenis-jenis teknologi telekomunikasi yang membuat masyarakat berubah menjadi lebih maju dengan adanya internet. Tidak dapat disangkal bahwa penggunaan internet ke depannya 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 adalah PT. Telkom yang pada tahun 2005 mulai meluncurkan produk Telkom *Speedy*³. Telkom *Speedy* menjadi solusi utama bagi akses *broadband* koneksi internet tidak hanya di kalangan bisnis namun meluas sampai ke rumah-rumah. Bagi masyarakat yang ingin memanfaatkan jasa telekomunikasi, khususnya internet dengan provider Telkom *Speedy*, terlebih dahulu harus mengadakan perjanjian dengan PT. Telkom. Dalam sebuah perjanjian, masing-masing pihak yaitu, pihak pengguna jasa atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu PT. Telkom mempunyai hak dan kewajiban.

Pelaksanaan suatu perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan. Sebagai pihak penyedia jasa, PT. Telkom sudah semestinya memperoleh hak untuk menerima harga pembayaran jasa

³ <http://www2.telkom.net> , diunduh pada tanggal 10 Februari 2011 pukul 16.00 WIB

telekomunikasi internet dari pelanggan dan sebagai pengguna jasa internet, konsumen juga seharusnya mendapatkan haknya. Kenyataannya masih banyak pihak pelanggan yang mengalami kerugian dalam pembayaran tagihan *speedy* dan keluhan terhadap internet *speedy*. Salah satu contohnya saja, pihak konsumen yang menggunakan *speedy* merasa ada gangguan koneksi internet *speedy* pada modemnya sehingga tidak dapat mengakses internet dengan lancar dan hingga koneksi internetnya mati. Hal ini tentu saja mengganggu aktivitas konsumen yang menggunakan *speedy* dirumahnya, karena salah satu dari koneksi telekomunikasi dirumahnya mati. Sehingga dapat menghambat kegiatannya dalam berusaha, bekerja atau berkuliah.

Di dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tertera tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Dalam hal ini perlu ditegaskan bahwa hak konsumen merupakan kewajiban dari pelaku usaha dan sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak pelaku usaha.

Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, agar terciptanya sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan melindungi konsumen dari perbuatan curang pelaku usaha. Oleh karena itu, perlu dikaji lebih lanjut bagaimana bentuk perlindungan hukum dari pelaku usaha terhadap produk yang telah dipasarkan ke konsumen. Karena hal ini akan sangat berpengaruh Atas dasar latar belakang pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang : **“PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN JASA SPEEDY PADA PT TELKOM, Tbk CABANG PADANG”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa *speedy* PT Telkom Cabang Padang ?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa antara PT Telkom Cabang Padang dengan konsumen pengguna jasa *speedy* ?
3. Apa saja kendala yang dihadapi PT Telkom Cabang Padang selama proses penyelesaian sengketa ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum PT Telkom Cabang Padang terhadap konsumen yang menggunakan jasa *speedy*.
2. Untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa antara PT Telkom Cabang Padang dengan konsumen pengguna jasa *speedy*.
3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh PT Telkom Cabang.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk perlindungan hukum PT Telkom Cabang Padang terhadap konsumen yang menggunakan jasa *speedy* ada 2 (dua) bentuk, yaitu preventif dan represif. Preventif yang berarti mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen berupa tersedianya bentuk klausul baku dalam kontrak berlangganan serta adanya pihak *costumer care*. Represif merupakan bentuk perlindungan hak-hak konsumen jika konsumen mengalami kerugian berupa restitusi abonemen, restitusi langsung, hapuskan abonemen, restitusi dan hapuskan abonemen dari pihak PT Telkom.
2. Penyelesaian sengketa yang ditempuh antara PT Telkom Cabang Padang dengan pengguna jasa *speedy* selaku konsumen berupa kompensasi yang diberikan kepada konsumen yang dirugikan. Beberapa kompensasi yang diberikan PT Telkom Cabang Padang adalah : penyelesaian pasang baru, penyelesaian gangguan, penyelesaian klaim tagihan, penyelesaian mutasi, penyelesaian buka isolir. Kompensasi tersebut diberikan pihak PT Telkom Cabang Padang apabila kesalahan berasal dari pihak PT Telkom Cabang Padang selaku penyedia jasa. Apabila kesalahan atau gangguan tidak berasal dari PT Telkom Cabang Padang, maka Telkom tidak mempunyai tanggungjawab untuk memberikan ganti kerugian terhadap permasalahan konsumen.
3. Kendala yang dihadapi PT Telkom selama proses penyelesaian sengketa dengan konsumen yaitu : kebanyakan konsumen langsung menandatangani formulir

berlangganan Telkom *speedy* tanpa mengoreksi isi ketentuan dan syarat yang berlaku yang tertera dalam klausul baku kontrak berlangganan *speedy*, sehingga merugikan konsumen tersebut dikemudian hari. Penggunaan kalimat yang bermakna ambigu, sehingga konsumen tidak terlalu paham mengenai isi dari klausula baku. Kemampuan penyerapan informasi yang diterima konsumen kurang maksimal sehingga terjadi *miss-communication* antara PT Telkom dengan konsumen pengguna jasa *speedy*.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku

Amiruddin dan Zainal Asikin, 2003, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta.

Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

AZ Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media.

Abdul Hakim Barkatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung.

Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, 2008, Visimedia, Jakarta.

Khotibul Umam, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, 2010, Pustaka Yustisia, Yogyakarta.

Munir Fuady, 2002, *Pengantar Hukum Bisnis :Menata Bisnis Modern di Era Global*, Cet.2, Senerai Pustaka.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta

B. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan
Perlindungan Konsumen Nasional

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor
50/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan
Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan
Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008

C. Internet

<http://www.telkomspeedy.com>

<http://www2.telkom.net>