



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA TELKOMSEL  
FLASH AKIBAT HILANGNYA KUOTA DATA INTERNET FLASH**

***“LEGAL PROTECTION FOR USERS TELKOMSEL FLASH RESULTING  
FROM THE LOSS OF THE QUOTA DATA THE INTERNET FLASH”***

**DIMAS MAHARDIKA MAULANA**

**NIM 120710101304**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2018**



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA TELKOMSEL  
FLASH AKIBAT HILANGNYA KUOTA DATA INTERNET FLASH**

***“LEGAL PROTECTION FOR USERS TELKOMSEL FLASH RESULTING  
FROM THE LOSS OF THE QUOTA DATA THE INTERNET FLASH”***

**DIMAS MAHARDIKA MAULANA**

**NIM 120710101304**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2018**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA TELKOMSEL  
FLASH AKIBAT HILANGNYA KUOTA DATA INTERNET FLASH**

***“LEGAL PROTECTION FOR USERS TELKOMSEL FLASH RESULTING  
FROM THE LOSS OF THE QUOTA DATA THE INTERNET FLASH”***

**DIMAS MAHARDIKA MAULANA**

**NIM 120710101304**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2018**

**MOTTO**

**“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah – Thomas Alva Edison”<sup>1</sup>**



---

<sup>1</sup> Naomi, 2008, *Motto Hidup*, melalui <https://hitamputihkita.wordpress.com>, diakses 04 Januari 2018.

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan sebagai ungkapan rasa terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Papa tercinta Mawardi, S.H. dan Mama tersayang Dra. Umi Hidayati beliau adalah orang yang mempunyai peranan penting dalam hidupku. Atas segala doa, perjuangan, semangat, kesabaran, cinta dan kasih sayang dalam mendidik serta membimbing sehingga keberadaan beliau menjadi kekuatan dan motivasi terbesar penulis dalam menuntaskan studi sekaligus mampu menghantarkan penulis meraih cita-cita;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang selalu kucinta dan kubanggakan;
3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah sabar, tulus dan penuh kasih sayang dalam membimbing serta memberikan segenap ilmu kepada penulis.

**HALAMAN PRASYARAT GELAR**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA TELKOMSEL  
FLASH AKIBAT HILANGNYA KUOTA DATA INTERNET FLASH**

*“LEGAL PROTECTION FOR USERS TELKOMSEL FLASH RESULTING FROM  
THE LOSS OF THE QUOTA DATA THE INTERNET FLASH”*

**DIAJUKAN**

Guna memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum  
Fakultas Hukum Universitas Jember

**DIMAS MAHARDIKA MAULANA**

**NIM 120710101304**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2018**

**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI**

**Tanggal, 10 Januari 2018**

**Oleh:**

**Dosen Pembimbing Utama**



**ISWI HARIYANI, S.H., M.H.**

**NIP. 196212161988022001**

**Dosen Pembimbing Anggota**



**EMI ZULAKA, S.H., M.H.**  
**NIP. 197703022000122001**



PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA TELKOMSEL  
FLASH AKIBAT HILANGNYA KUOTA DATA INTERNET FLASH

OLEH:

DIMAS MAHARDIKA MAULANA  
NIM 120710101304

Dosen Pembimbing Utama,

  
ISWI HARIYANI, S.H., M.H.  
NIP. 196212161988022001

Dosen Pembimbing Anggota

  
EMI ZULAIKA, S.H., M.H  
NIP. 197703022000122001

Mengesahkan,  
Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi  
Universitas Jember  
Fakultas Hukum  
Dekan,

Dr. NURUL GHUFRON, S.H.,M.H.  
NIP : 197409221999031003



**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 18  
Bulan : Januari  
Tahun : 2018

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember,

**PANITIA PENGUJI**

**Ketua,**



**EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.**  
NIP :196812302003122001

**Sekretaris,**



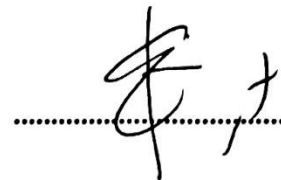
**NANANG SUPARTO, S.H., M.H.**  
NIP :197905142003121002

**Anggota Penguji :**

**ISWI HARIYANI, S.H., M.H.**  
NIP. 196212161988022001



**EMI ZULAIKA, S.H., M.H.**  
NIP. 197703022000122001



**PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dimas Mahardika Maulana

NIM : 120710101304

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA TELKOMSEL FLASH AKIBAT HILANGNYA KUOTA DATA INTERNET FLASH** adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 Januari 2018  
Yang menyatakan,



**Dimas Mahardika Maulana**  
**NIM 120710101304**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah, segala Puja dan Puji syukur Penulis Panjatkan kepada Allah S.W.T, Tuhan Yang Maha Penyayang atas segala Rahmat, Petunjuk, serta Hidayah yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah skripsi dengan judul : **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA TELKOMSEL FLASH AKIBAT HILANGNYA KUOTA DATA INTERNET FLASH**. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan kuliah pada Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Ibu Iswi Hariyani, S.H., M.H., Dosen Pembimbing Utama Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
2. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H., Dosen Pembantu Pembimbing Anggota Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
3. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum., Ketua Panitia Penguji yang telah menguji dan memberikan pengarahan demi perbaikan Skripsi ini;
4. Bapak Nanang Suparto, S.H., M.H., Sekretaris Penguji yang telah menguji dan memberikan pengarahan demi perbaikan Skripsi ini;
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Dr. Dyah Ochtorina Susanti S.H., M.Hum, Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Echwan Iriyanto, SH., M.H, Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember, Dr. Aries Hariyanto, S.H., M.H, Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si., sebagai Ketua Jurusan Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Dr. Fanny Tanuwijaya, S.H., M.Hum., Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan nasehat serta petunjuk dalam hal akademik;
9. Segenap dosen Fakultas Hukum Universitas Jember, terimakasih banyak atas ilmunya selama perkuliahan serta segala jasa dan tempaannya

sehingga penulis dapat memperkaya khasanah pengetahuan hukum, serta juga kepada staf dan karyawan atas segala pelayanannya;

10. Orang tua tercinta, Papa Mawardi, S.H., Mama Dra. Umi Hidayati, yang selama ini mendidik serta membesarkan hingga sampai sekarang ini, Kakakku Rosalita Devi Safitri dan Adikku Nelly Zinnani Firdausi Akmalia yang memberikan dukungan doa maupun semangat untukku, serta Nenek Sunarmi (Makmi), terimakasih atas segala do'a, perjuangan, semangat, kesabaran, cinta dan kasih sayang dalam mendidik serta membimbing sehingga keberadaan beliau menjadi kekuatan dan motivasi terbesar penulis dalam menuntaskan studi sekaligus mampu menghantarkan penulis meraih cita-cita;
11. Ingrid Bella Puspita kekasih sekaligus penyemangatku dalam penulisan skripsi ini, yang selalu sabar dan selalu mengingatkan penulis untuk segera mengerjakan skripsi;
12. Seluruh Keluarga besar Sahabat PMII Rayon Fakultas Hukum dan UKM-KI Studi Islam Berkala (SIB) Universitas Jember terimakasih telah mewadahi penulis serta Proses yang selama ini kalian berikan dan terimakasih memberikan ilmu tambahan yang tidak penulis dapatkan diperkuliahan;
13. Seluruh teman dan sahabat Fakultas Hukum, teman-teman jurusan Perdata Hukum Masyarakat dan seluruh teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala kasih sayang, perhatian, pembelajaran dan motivasi yang tulus dalam persahabatan;
14. Semua pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah berkenan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu;

Akhir kata, dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan segala masukan yang bersifat kritis sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih sempurna. Semoga hasil karya ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan penulis selanjutnya.

Jember, 23 Januari 2018

Penulis



## RINGKASAN

Jaringan *provider seluler* di Indonesia memiliki peran serta pengaruh yang besar dalam hal komunikasi melalui penawaran serta pelayanan masing-masing *provider*. Beberapa penyedia jasa memberikan penawaran yang seolah-olah menguntungkan konsumen. Namun pada sisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen tidak seimbang, dimana konsumen berada diposisi yang lemah. Kejadian yang dialami oleh Caca Kartiwa bermula pada tanggal 03 Februari 2015. Pada tanggal 05 Februari Caca mengalami kejadian yang diluar dugaan sebagai pengguna. Karena dengan jangka waktu 3 menit dengan membuka aplikasi email sudah memakan data 700 MB. Dalam hal ini Caca melaporkan kepada pihak Telkomsel, namun hasil yang didapat tidak sesuai data pemakaian yang dilakukan oleh Caca. Kerugian yang dialami konsumen jasa Telkomsel dalam kuota internet *flash* pengguna jasa tidak mendapatkan kepastian hukum dalam hal banyaknya kuota internet yang terpakai, terlebih hanya menyebutkan sisa dari kuota internet melalui \*889# atau \*888\*3\*2# dan di aplikasi *mytelkomsel*. Hilangnya kuota internet *flash* dapat menimbulkan kerugian yang dialami pengguna atau konsumen. PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) juga berpengaruh sebagai perusahaan yang melayani kepentingan publik untuk menghindari tindakan sewenang-wenang atau tindakan sepihak terhadap konsumennya. Berdasarkan uraian diatas, Penulis tertarik untuk meneliti dan memahami dalam karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Telkomsel Flash Akibat Hilangnya Kuota Data Internet Flash”**. Rumusan masalah dalam skripsi ini terdiri dari 3 (tiga) hal, yaitu pertama Apa bentuk perlindungan hukum bagi pengguna telkomsel yang mengalami hilangnya kuota data internet *flash*. Kedua Apa akibat hukum bagi pengguna jasa telkomsel *flash* dari hilangnya kuota data internet *flash*. Ketiga Apa upaya penyelesaian yang dilakukan oleh pengguna jasa telkomsel *flash* apabila terjadi hilangnya kuota data internet *flash*. Tujuan dari penulisan skripsi ini terbagi menjadi 2 (dua), yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum bersifat akademis, antara lain; Untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember; Sebagai salah satu bentuk penerapan ilmu pengetahuan, khususnya disiplin ilmu hukum yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan praktek yang terjadi dalam kehidupan bermasyarakat; Memberikan informasi dan untuk mengembangkan pemikiran yang berguna bagi kalangan umum dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember serta Almamater. Adapun tujuan khususnya adalah menjawab rumusan masalah yang ada di dalam skripsi ini.

Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan tipe penelitian yang bersifat yuridis normatif (legal research), yaitu penelitian yang ditujukan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Pada sumber bahan hukum penulis menggunakan tiga jenis bahan

hukum, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum.

Tinjauan pustaka dalam penulisan skripsi ini terdiri dari Pertama, yaitu perlindungan hukum yang meliputi pengertian perlindungan hukum, macam-macam perlindungan hukum, tujuan perlindungan hukum. Kedua, yaitu telekomunikasi yang meliputi pengertian telekomunikasi, penyelenggara telekomunikasi, hak dan kewajiban telekomunikasi. Ketiga, yaitu internet yang meliputi pengertian internet, internet service provider, telkomsel flash, kuota internet.

Hasil yang terdapat dalam penulisan skripsi ini dibagi menjadi tiga hasil penelitian yaitu Pertama, bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa telkomsel *flash* yang mengalami hilangnya data internet *flash*. Kedua, akibat hukum bagi pengguna jasa telomsel *flash* dari hilangnya kuota data internet *flash*. Ketiga, Upaya penyelesaian yang dilakukan oleh pengguna jasa telkomsel *flash* akibat hilangnya kuota data internet *flash*.

Kesimpulan dalam penulisan skripsi ini adalah pertama, Bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa telkomsel flash yang mengalami hilangnya data internet flash yaitu Perlindungan hukum *preventif*, mencegah terjadinya sengketa sesuai dengan Pasal 2, Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai asas dan tujuan perlindungan konsumen. Perlindungan hukum *represif*, Pengajuan keberatan atau gugatan sengketa konsumen ke BPSK sesuai dengan Pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum mengenai permohonan keberatan akibat dirugikan oleh pelaku usaha. Kedua, Akibat hukum bagi pengguna jasa telkomsel flash dari hilangnya kuota data internet flash Akibat hukum dari hilangnya kuota internet ini berdasarkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen sesuai Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga, pelaku usaha dapat dijatuhi sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) sesuai Pasal 60 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. ketiga, Upaya penyelesaian yang dilakukan oleh pengguna jasa telkomsel flash akibat hilangnya kuota data internet flash yaitu pengguna jasa dapat menempuh jalur alternatif penyelesaian sengketa sesuai Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa dan arbitrase. Adapun saran dalam penulisan ini pertama, Hendaknya kepada pemerintah juga harus berperan aktif dalam melindungi konsumen, serta memberikan pembinaan kepada pengguna jasa dan penyedia jasa layanan akan pentingnya penerapan hukum yang timbul dari hubungan hukum antara pengguna jasa dan penyedia jasa layanan. Kedua, Hendaknya kepada Telkomsel sebagai pihak pelaku usaha memberikan suatu kepastian hukum serta memberikan suatu kepastian jaminan keamanan kepada pengguna jasa layanannya sesuai Pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha. Ketiga, Hendaknya kepada konsumen lebih meningkatkan kehati-hatian dalam mengkonsumsi maupun menggunakan dalam hal kuota internet ketika berinternet agar tidak terjadi hilangnya kuota internet.

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PRASYARAT GELAR</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>x</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Umum.....	8
1.3.2 Tujuan Khusus .....	9
1.4 Metode Penelitian .....	9
1.4.1 Tipe Penelitian.....	10
1.4.2 Pendekatan Masalah .....	10
1.4.3 Bahan Hukum .....	11
1.4.4 Analisa Bahan Hukum.....	12
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Perlindungan Hukum .....	14
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	14
2.1.2 Macam-macam Perlindungan Hukum .....	15
2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum .....	16
2.2 Telekomunikasi .....	17
2.2.1 Pengertian Telekomunikasi.....	17



2.2.2 Penyelenggara Telekomunikasi .....	18
2.2.3 Hak dan Kewajiban Penyelenggara Telekomunikasi.....	22
2.3 Internet .....	23
2.3.1 Pengertian Internet .....	23
2.3.2 Internet Service Provider .....	27
2.3.3 Telkomsel Flash .....	29
2.3.4 Kuota Internet .....	30
<b>BAB 3. PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Telkomsel flash Yang Mengalami Hilangnya Data Internet Flash .....	32
3.2 Akibat Hukum Bagi Pengguna Jasa Telkomsel Flash Dari Hilangnya Kuota Data Internet Flash .....	41
3.3 Upaya Penyelesaian Yang Dilakukan Oleh Pengguna Jasa Telkomsel Flash Akibat Hilangnya Kuota Data Internet Flash .....	51
<b>BAB 4. PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
4.1 Kesimpulan .....	64
4.2 Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini menurut kodrat alam, manusia di mana-mana dan zaman apapun juga selalu hidup bersama, hidup berkelompok-kelompok.<sup>2</sup> *Aristoteles* (384 – 322 sebelum M.), seorang ahli fikir Yunani – Kuno menyatakan dalam ajarannya, bahwa manusia itu adalah *ZOON POLITICON*, artinya bahwa manusia itu sebagai makhluk pada dasarnya selalu ingin bergaul dan berkumpul dengan sesama manusia lainnya, jadi makhluk yang suka bermasyarakat.<sup>3</sup> Lebih-lebih dalam zaman modern ini tidaklah mungkin bagi seseorang untuk hidup secara layak dan sempurna tanpa bantuan dari kerja sama dengan orang lain.<sup>4</sup>

Kehidupan yang serasi dalam kelompok tadi maka diantara anggota kelompok masyarakat diperlukan saling bertukar informasi sesamanya. Saling bertukar informasi atau berita yang berjalan lancar dan terus menerus seperti demikian, sering disebut dengan komunikasi.<sup>5</sup> Dalam perkembangan zaman yang modern kebutuhan untuk saling memberikan informasi sangat besar. Oleh karena itu, bentuk dari komunikasi tersebut berbagai varian salah satunya menggunakan teknologi elektronik yaitu telepon seluler (ponsel) yang disebut dengan *handphone*.

Pesawat telepon seluler (ponsel) adalah terminal telepon yang bisa dipindah-pindah.<sup>6</sup> *Handphone* (telepon genggam) di Indonesia sebenarnya sudah diperkenalkan semenjak tahun 1979 oleh PT. INTI (Industri Telekomunikasi). Waktu itu telepon seluler ini merupakan salah satu layanan jasa telepon yang disebut Sambungan Telepon Bergerak (STB), yang masih bekerja pada jaringan

---

<sup>2</sup> Kansil, 2002, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta, PN Balai Pustaka, hlm 3.

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> *Ibid.*

<sup>5</sup> Gouzali Saydam, 2006, *Sistem Telekomunikasi Di Indonesia*, Bandung, Penerbit Alfabeta, hlm 3.

<sup>6</sup> *Ibid.*, hlm 34.

bukan seluler.<sup>7</sup> Pengguna *Handphone* dari waktu ke waktu semakin meningkat terbukti dengan adanya permintaan dari kebutuhan masyarakat Indonesia.

Kemajuan di bidang teknologi akan berjalan bersamaan dengan munculnya perubahan-perubahan didalam masyarakat dapat mengenai nilai sosial, kaidah-kaidah sosial, pola-pola perikelakuan, organisasi, dan susunan lembaga kemasyarakatan.<sup>8</sup>

Kemajuan teknologi yang ditandai dengan munculnya penemuan-penemuan baru seperti internet, merupakan salah satu penyebab munculnya perubahan sosial, disamping penyebab lainnya seperti bertambah atau berkurangnya penduduk, pertentangan-pertentangan dalam masyarakat itu sendiri. Dalam kehidupan manusia banyak alasan yang dapat dikemukakan sebagai penyebab timbulnya suatu perubahan didalam masyarakat, tetapi perubahan dalam penerapan hasil-hasil teknologi modern dewasa ini banyak disebut-sebut sebagai salah satu sebab bagi terjadinya perubahan sosial.”<sup>9</sup>

Telekomunikasi merupakan upaya lanjutan komunikasi yang dilakukan manusia, disaat jarak sudah tidak mungkin lagi memberikan toleransi antara kedua pihak yang sedang melakukan komunikasi.<sup>10</sup> Pasal 1 Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881), Jakarta. (Selanjutnya disebut Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi) mengemukakan defenisi atau pengertian telekomunikasi, bahwa :

“Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman, dan atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda, isyarat, tulisan, gambar suara dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio atau sistem elektromagnetik lainnya.”

---

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto, 1980, *Pokok-pokok Sosiologi Hukum*, Jakarta, Rajawali Pers, hlm 87-88

<sup>9</sup> Satjipto Raharjo, 1980, *Hukum dan Masyarakat*, Bandung, Angkasa, hlm 96.

<sup>10</sup> Gouzali Saydam, *Op. Cit.*, hlm 7.

Tahun 1990 mulai diperkenalkannya jasa layanan telepon seluler yang menggunakan teknologi AMPS (*Advanced Mobile Phone System*).<sup>11</sup> Negara-negara Eropa mulai membangun suatu sistem digital yang dikenal sebagai sistem GSM (*Groupe Speciale Mobile*), yang disepakati untuk digunakan diseluruh daratan Eropa.<sup>12</sup> Namun kemudian penggunaan GSM ini meluas sampai kekawasan Asia, Afrika, Australia, dan Indonesia. Di Negara kita sistem GSM mulai diperkenalkan pada 1993 dengan sebutan *Global System for Mobile Communication* (Sistem Komunikasi Bergerak Global), yang disingkat juga dengan GSM.<sup>13</sup>

Kemajuan dengan adanya globalisasi modern (kemajuan teknologi) ini merubah perilaku manusia yang serba instan. Zaman dahulu orang mencari informasi berita melalui media cetak yaitu koran. Dengan perubahan yang sangat pesat ini membuat manusia tidak perlu susah payah mencari informasi, termasuk berita. Internet menjadi kebutuhan sehari-hari hampir setiap manusia didunia ini termasuk Indonesia. Kebutuhan akan internet yang serba meringankan mulai dari segi informasi, berita, materi, serta komunikasi antar sesama. Dizaman sekarang, dunia internet dipenuhi oleh kegiatan dunia maya seperti halnya Sosial Media yang biasa dikenal dengan sebutan Sosmed. Sosial media beragam jenisnya mulai dari *Facebook, twitter, blackberry messenger, line, whatsapp, instagram* dan jenis sosial media lainnya. Telepon genggam disebut dengan *handphone* (ponsel) menjadi alat komunikasi nomer satu dari alat komunikasi yang ada. Hadirnya *Smart Phone* (telepon pintar) mulai dari *blackberry, android, ios, windowsphone* membuat semua orang beralih ke *smart phone*. Mudahnya pengoperasian serta kecanggihan yang dimiliki *smart phone* membuat orang cepat melakukan suatu pekerjaanya.

Kehadiran internet, walaupun masih merupakan industri baru dan masih dalam fase pertumbuhan, telah memperkokoh keyakinan tentang pentingnya

---

<sup>11</sup> *Ibid.*, hlm 35.

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> *Ibid.*

peranan teknologi dalam pencapaian tujuan finansial.<sup>14</sup> Dengan lahirnya *Smart phone* yang membutuhkan internet dalam mengoperasikan agar berfungsi maksimal ketika mengakses sebuah informasi dalam pencarian di *google* serta melakukan aktifitas interaktif melalui sosial media membuat para pelaku usaha penyedia jasa memberikan penawaran yang variatif.

Jaringan *provider seluler* di Indonesia memiliki peran serta pengaruh yang besar dalam hal komunikasi melalui penawaran serta pelayanan masing-masing *provider*. Beberapa *provider seluler* di Indonesia khususnya dalam sistem GSM yaitu Telkomsel, XL, Indosat, Axiz, Tri, dan beberapa *provider seluler* lainnya. Penyedia *provider seluler* menawarkan produk berupa barang atau jasa yang ditawarkan pelaku usaha dibidang telekomunikasi. Sehingga konsumen dapat memilih yang sesuai kebutuhan serta *budget* yang dimiliki. Cara menawarkannya pun beragam, mulai tarif hingga bonus yang diberikan kepada pelanggan ataupun penggunanya. Pengguna yang dimaksud disini ialah konsumen.

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821), Jakarta. (selanjutnya disebut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen) menyebutkan ;

“Konsumen 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”

Beberapa penyedia jasa memberikan penawaran yang seolah-olah menguntungkan konsumen. Namun pada sisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen tidak seimbang, dimana konsumen berada diposisi yang lemah. Karena konsumen menjadi objek aktivitas

---

<sup>14</sup> Dikdik M. Arief Mansur Dan Elisatris Gultom, 2005, *CYBER LAW Aspek Hukum Teknologi Informasi*, Bandung, PT Refika Aditama, hlm 147.



bisnis untuk meraup keuntungan yang besarnya melalui kiat promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen.<sup>15</sup>

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang diberikan kepada konsumen dalam perlindungan hukum dari kerugian barang dan/atau jasa. Pengertian dari perlindungan konsumen sendiri terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen." Incaran para pelaku usaha penyedia jasa GSM ialah para pengguna *handphone* terlebih pemakai *smartphone* yang membutuhkan kuota internet data untuk melakukan aktivitasnya didunia maya maupun kebutuhan internet lainnya.

Beberapa golongan atau batasan konsumen dapat dibedakan menjadi tiga batasan, Yaitu: Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan. Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan. Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.<sup>16</sup>

Pengguna jasa yang dimaksud disini adalah konsumen akhir. Terkait dengan permasalahan yang dialami oleh pengguna jasa khususnya *provider seluler* Telkomsel yang memberikan beberapa penawaran paket data internet terutama yang sering kali dipakai konsumen ialah paket data *flash*. Sehubungan dengan perlindungan konsumen mengenai pasal 15 Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi mengatur perlindungan terhadap pengguna atau masyarakat luas, atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara

---

<sup>15</sup> Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, hlm 1.

<sup>16</sup> *Ibid.* hlm 17-18.

telekomunikasi. Namun, ketentuan mengenai pasal 15 tersebut masih kurang jelas kelalaian dalam bentuk yang mana dan akibat yang bagaimana yang dapat diajukan tuntutan.

Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menyebutkan bahwa “Tiap-tiap perikatan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”. Pembelian yang dilakukan oleh pengguna jasa Telkomsel *flash* dapat melalui dengan melakukan dial \*363# dan melalui aplikasi *myTelkomsel* dengan beragam penawaran yang diberikan oleh Telkomsel. Mulai dari Varian harian, mingguan, hingga bulanan. Tarif dari masing-masing penawaran paket Telkomsel *flash* mempunyai beragam pembagian kuota, mulai dari kuota regular, kuota 4G, kuota lokal, kuota malam, kuota video *max*, dan kuota *unlimited*. Pembelian paket internet *flash* dari Telkomsel sangatlah mudah hingga pengguna mendapatkan balasan bahwasanya kuota internet *flash* sudah aktif atau sudah dapat digunakan. Maka dapat dipastikan transaksi yang dilakukan sudah sesuai prosedur pembelian paket internet Telkomsel *flash*.

Pada kejadian yang sudah diinterpretasikan oleh pengguna telkomsel bahwasannya pengguna dirasa tidak mendapatkan suatu yang seharusnya menjadi haknya dalam penggunaan kuota internet. Penulis disini mengambil contoh kasus yang dialami oleh pengguna Telkomsel *flash* yang mengungkapkan dalam sebuah artikel. Kejadian yang dialami oleh Caca Kartiwa bermula pada tanggal 03 Februari 2015 dengan pengisian kuota internet 12,2 GB (*gigabyte*) yang terbagi dalam 11 GB kuota malam dan kuota utama 1,2 GB *flash*. Pada tanggal 04 Februari Caca menggunakan tanpa ada masalah dan sisa kuota *flash* 1 GB. Tanggal 05 Februari Caca menerima sms dari Telkomsel yang menyebutkan bahwa kuota internet hampir habis dan mengecek di \*887# sisa kuota utama tersisa 252 MB (*megabyte*). Tepatnya pada pukul 09.00 WIB Caca hanya menggunakan sekitar 3 menit untuk membuka email saja memakan 700 MB. Hal ini sangatlah tidak wajar karena dengan rentang waktu 3 menit dan hanya membuka email tanpa mendownload apapun dapat memakan kuota sebanyak itu. Caca berupaya melaporkan kejadian ini kepada pihak Telkomsel dan menjelaskan alur kejadian hilangnya kuota internet yang secepat itu. Caca



menghubungi CS (*customer service*) serta melalui pelayanan online melalui *twitter* @Telkomsel. Namun, pihak Telkomsel menjelaskan pemakaian Caca dengan menyebutkan kuota internet terpotong tanggal 29 Januari dan kuota malam. Padahal dalam kejadian ini hilangnya kuota utama, bukan kuota malam. Keanehan kejadian ini padahal apa yang dialami Caca terjadi pada tanggal 05 Februari, namun pihak Telkomsel menyebutkan kuota internet terpakai tanggal 29 Januari. Dalam kejadian yang dialami Caca bahwasanya Telkomsel tidak memberikan suatu pelayanan yang seharusnya menjadi kewajiban dari Telkomsel.<sup>17</sup>

Kerugian yang dialami konsumen dari penggunaan jasa Telkomsel mulai dari pelayanan yaitu kualitas sinyal internet, hingga hilangnya maupun berkurangnya kuota data *flash* yang termasuk program layanan internet Telkomsel *flash*. Penekanan disini lebih di khususkan kepada pengguna jasa Telkomsel *Flash* yang mengalami kerugian akibat hilangnya kuota data internet *flash*. Kerugian yang dialami konsumen jasa Telkomsel dalam kuota internet *flash* pengguna jasa tidak mendapatkan kepastian hukum dalam hal banyaknya kuota internet yang terpakai, terlebih hanya menyebutkan sisa dari kuota internet melalui \*889# atau \*888\*3\*2# dan di aplikasi *mytelkomsel*. Hilangnya kuota internet *flash* dapat menimbulkan kerugian yang dialami pengguna atau konsumen. PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) juga berpengaruh sebagai perusahaan yang melayani kepentingan publik untuk menghindari tindakan sewenang-wenang atau tindakan sepihak terhadap konsumennya. Maka dalam hal ini, Telkomsel sebagai penyedia jasa khususnya jasa internet dipandang perlu memberikan solusi atau alternatif terhadap pihak konsumen atau pengguna jasa dalam bentuk perlindungan hukum yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

---

<sup>17</sup> Caca Kartiwa, 2015, *Keluhan Terbuka Kuota Flash*, melalui <https://crimsonstrawberry.wordpress.com>, diakses 28 Mei 2017.

Berdasarkan uraian diatas, Penulis tertarik untuk meneliti dan memahami dalam karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Telkomsel Flash Akibat Hilangnya Kuota Data Internet Flash”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diambil beberapa permasalahan yang perlu untuk dibahas sebagai berikut:

1. Apa bentuk perlindungan hukum bagi pengguna telkomsel yang mengalami hilangnya kuota data internet *flash* ?
2. Apa akibat hukum bagi pengguna jasa telkomsel *flash* dari hilangnya kuota data internet *flash* ?
3. Apa upaya penyelesaian yang dilakukan oleh pengguna jasa telkomsel *flash* akibat hilangnya kuota data internet *flash* ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Agar dalam penulisan skripsi ini dapat diperoleh sasaran yang jelas, tepat dan sesuai dengan yang dikehendaki, maka dapat ditetapkan tujuan penelitian. Adapun tujuan penelitian ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Sebagai salah satu bentuk penerapan ilmu pengetahuan, khususnya disiplin ilmu hukum yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan praktek yang terjadi dalam kehidupan bermasyarakat.
3. Memberikan informasi dan untuk mengembangkan pemikiran yang berguna bagi kalangan umum dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember serta Almamater.

4. Untuk memperluas serta mengembangkan pemahaman terhadap aspek-aspek hukum, baik dalam teori maupun kenyataan.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penulisan skripsi ini adalah tujuan yang berkaitan dengan obyek studi yang dibahas.

1. Mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum bagi pengguna telkomsel yang mengalami hilangnya kuota data internet flash.
2. Mengetahui dan memahami akibat hukum bagi pengguna jasa telkomsel flash dari hilangnya kuota data internet flash.
3. Mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dilakukan oleh pengguna jasa telkomsel flash akibat hilangnya kuota data internet flash.

### 1.4 Metode Penelitian

Penelitian hukum dalam Bahasa *Inggris* disebut *legal research* atau dalam Bahasa Belanda *rechtsonderzoek*. Penelitian hukum dilakukan untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang timbul, yaitu memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogianya atas isu yang diajukan.<sup>18</sup> Penelitian hukum dilakukan dalam rangka upaya pengembangan hukum serta menjawab isu-isu hukum baru yang berkembang dalam masyarakat. Tanpa penelitian hukum maka perkembangan hukum tidak akan berjalan maksimal.<sup>19</sup> Penggunaan metode dalam melakukan suatu penelitian merupakan ciri khas dari ilmu untuk mendapatkan suatu kebenaran hukum. Penggunaan metode dalam penulisan suatu karya ilmiah dapat digunakan untuk menggali, mengolah dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga mendapatkan kesimpulan sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu yang dihadapi. Metode yang tepat diharapkan dapat memberikan alur pemikiran secara berurutan dalam usaha pencapaian pengkajian untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru yang sesuai dengan

---

<sup>18</sup> Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, 2014, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm 1.

<sup>19</sup> *Ibid*, hlm 7.

perkembangan ilmu pengetahuan, maka dalam penelitian proposal skripsi ini digunakan metode sebagai berikut:

#### 1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini secara yuridis normatif (*Legal Research*). Tipe penelitian yuridis normatif (*Legal Research*) adalah tipe penelitian yang dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis substansi peraturan perundang-undangan atas pokok permasalahan atau isu hukum dalam konsistennya dengan asas-asas hukum yang ada.<sup>20</sup>

#### 1.4.2 Pendekatan Masalah

Nilai ilmiah suatu pembahasan dan pemecahan masalah terhadap obyek studi yang diteliti sangat tergantung pada cara pendekatan (*approach*) yang digunakan. Jika cara pendekatan yang digunakan tidak tepat, maka bobot penelitian dan kebenaran tidak akurat. Adapun pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

- a. Pendekatan perundang-undangan (*Statue Approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang diketengahkan. Pendekatan undang-undang dilakukan dalam rangka penelitian hukum untuk kepentingan praktis maupun penelitian hukum untuk kepentingan akademis. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.<sup>21</sup> Pendekatan perundang-undangan (*Statue Approach*) digunakan untuk mengetahui penyelesaian masalah yang timbul dalam isu permasalahan hilangnya kuota internet flash dalam pemakaian internet seluler yang dialami oleh pengguna jasa telkomsel flash.
- b. Pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang didalam ilmu hukum. Didalam mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin didalam

---

<sup>20</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, hlm 133.

<sup>21</sup> *Ibid*, hlm 142.

ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.<sup>22</sup> Sementara untuk pendekatan konsep, penulis menggunakan teori atau konsep negara hukum yang memiliki ciri adanya jaminan hukum terhadap masyarakatnya. Sehingga secara otomatis di bidang Telekomunikasi Indonesia berlaku pula konsep perlindungan hukum terhadap pengguna Telkomsel Flash selaku konsumen akhir berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### **1.4.3 Bahan Hukum**

Bahan hukum adalah bagian terpenting dalam penelitian hukum, tanpa bahan hukum tidak akan mungkin dapat ditemukan jawaban atas isu hukum yang ditengahkan. Guna memecahkan isu hukum yang dihadapi digunakan bahan hukum sebagai sumber penelitian hukum.<sup>23</sup> Adapun sumber bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

#### **1.4.3.1 Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer (*primary source*) menurut Morris L. Cohen adalah aturan-aturan tertulis tentang perilaku manusia yang dilakukan oleh Negara.<sup>24</sup> Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan (*legislation*), putusan pengadilan, dekret eksklusif dan peraturan-peraturan yang dikeluarkan badan administrasi.

Bahan hukum primer yang dipergunakan sebagai sumber untuk mengkaji setiap permasalahan dalam penulisan skripsi ini antara lain:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

---

<sup>22</sup> *Ibid*, hlm 178.

<sup>23</sup> Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, *Op. Cit.*, hlm 48

<sup>24</sup> *Ibid*, hlm 49



3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi
5. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi

#### 1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder (*secondary source*) meliputi buku teks, risalah, komentar, pernyataan-pernyataan dan majalah-majalah yang menjelaskan dan memaparkan hukum kepada praktisi, ilmuwan dan mahasiswa.<sup>25</sup> Bahan hukum sekunder tersebut merupakan bahan hukum yang melengkapi bahan hukum primer dalam menjawab isu hukum yang ada.

Bahan hukum sekunder yang dijadikan sebagai bahan hukum untuk membantu menjawab isu hukum terkait hilangnya kouta data internet Telkomsel flash yang berhubungan dengan hal tersebut dan yang mampu menjawab apa yang menjadi pertanyaan atau permasalahan dalam penulisan skripsi ini.

#### 1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan non hukum juga diperlukan dalam mendukung penulisan skripsi ini. Bahan non hukum ini dapat berupa hasil informasi yang didapat dari situs internet maupun artikel.

#### 1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Analisa bahan hukum dilakukan setelah bahan hukum terkumpul. Analisis ini digunakan untuk menemukan jawaban atas permasalahan-permasalahan yang ada. Langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam menyusun kerangka proposal atau skripsi dalam penelitian hukum menurut Peter Mahmud Marzuki<sup>26</sup>:

1. Mengidentifikasi fakta hukum yang ada dan mengeliminasi hal-hal yang relevan dengan permasalahan,

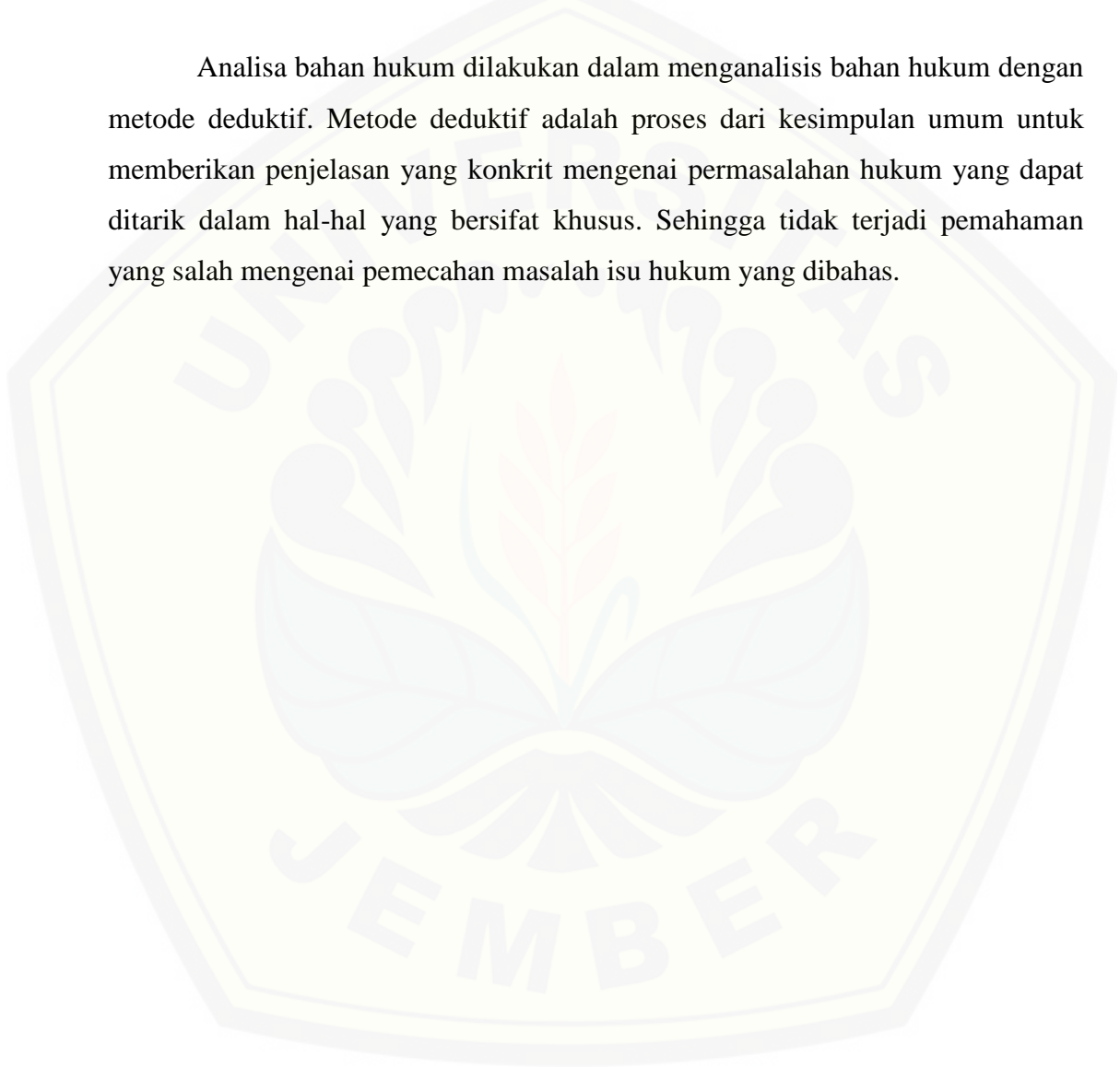
---

<sup>25</sup> *Ibid*, hlm. 50

<sup>26</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit.*, hlm. 213.

2. Mengumpulkan bahan hukum yang relevan dengan permasalahan,
3. Menganalisis masalah yang ada berdasarkan bahan hukum yang telah dikumpulkan,
4. Menyimpulkan pembahasan dalam bentuk argumentasi, dan
5. Mengajukan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun secara konsisten dalam bentuk kesimpulan.

Analisa bahan hukum dilakukan dalam menganalisis bahan hukum dengan metode deduktif. Metode deduktif adalah proses dari kesimpulan umum untuk memberikan penjelasan yang konkrit mengenai permasalahan hukum yang dapat ditarik dalam hal-hal yang bersifat khusus. Sehingga tidak terjadi pemahaman yang salah mengenai pemecahan masalah isu hukum yang dibahas.





## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Perlindungan Hukum

#### 2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Dengan demikian negara menjamin hak-hak hukum warga negaranya dengan memberikan perlindungan hukum dan perlindungan hukum akan menjadi hak bagi setiap warga negara. Menurut R. Soeroso, “Hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melanggar serta mempunyai sifat memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi yang melanggarnya”. Perlindungan hukum terdiri dari 2 (dua) suku kata yaitu “perlindungan” dan “hukum” artinya perlindungan menurut undang-undang yang berlaku. Perlindungan hukum merupakan sarana untuk mewujudkan dan mempertahankan keadilan yang menjadi jiwa dan tujuan dari hukum.<sup>27</sup>

Berdasarkan pengertian dan definisi hukum itu sendiri sangatlah luas. Terdapat banyak pendapat yang diutarakan oleh para ahli hukum terkait dengan pengertian hukum itu sendiri. Menurut E. Utrecht sebagaimana dikutip R. Soeroso yaitu :

“Untuk memberikan definisi tentang hukum yang lengkap memang sulit namun menurut Utrecht perlu adanya suatu pedoman untuk dipakai pedoman pegangan tentang apakah hukum itu. Pedoman yang dimaksud Utrecht, untuk dipakai pegangan adalah : “hukum adalah himpunan petunjuk-petunjuk hidup tata tertib suatu masyarakat dan seharusnya ditaati oleh anggota masyarakat yang bersangkutan”.<sup>28</sup>

Utrecht memberikan batasan hukum sebagai berikut: ”Hukum itu adalah himpunan peraturan-peraturan (perintah-perintah dan larangan-larangan) yang

---

<sup>27</sup> R. Soeroso, 2002, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm 24.

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm 35.

mengurus suatu tata tertib suatu masyarakat dan karena itu harus ditaati oleh masyarakat itu.<sup>29</sup>

Pengertian Menurut Satjipto Rahardjo, "perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut".<sup>30</sup>

Secara konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila.

### 2.1.2 Macam-macam Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat *preventif* (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat *represif* (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Macam-macam perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:<sup>31</sup>

- 1) Perlindungan Hukum *Preventif*  
Perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya sengketa.
- 2) Perlindungan Hukum *Represif*

---

<sup>29</sup> Kansil, *Op. Cit.* hlm 36.

<sup>30</sup> Satjipto Rahardjo, 2003, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*, Jakarta, Kompas, hlm 121.

<sup>31</sup> Philipus M. Hadjon, 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu, hlm 2.

Perlindungan hukum represif kepada warga Negara diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya untuk menyelesaikan sengketa.

Perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila. Setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum.

### 2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum

Menurut Soerjono Soekanto<sup>32</sup>, bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum itu, adalah sebagai berikut;

1. Faktor hukumnya sendiri.
2. Faktor penegak hukum, pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum.
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum.
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan di mana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.
5. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia dalam pergaulan hidup.

Masyarakat yang masih mengenal hukum tidak tertulis, serta berada dalam masa pergolakan dan peralihan, hakim merupakan perumus dan penggali dari nilai-nilai hukum yang hidup di kalangan rakyat. Untuk itu ia harus terjun ke tengah-tengah masyarakat untuk mengenal, merasakan dan mampu menyelami perasaan hukum dan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat. Dengan demikian hakim dapat memberikan putusan yang sesuai dengan hukum dan rasa keadilan masyarakat.

Hukum itu harus dilaksanakan dan ditegakkan. Penegakan dalam sebuah aturan adalah keharusan dalam sebuah tatanan Negara agar terciptanya suatu hukum yang tegas. Dalam tujuan perlindungan hukum masyarakat haruslah patuh

---

<sup>32</sup> Soerjono Soekanto, 1993, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Raja, Jakarta, Grafindo Persada, hlm 5.

terhadap aturan hukum. Dalam menegakkan hukum ada tiga unsur yang selalu harus diperhatikan, yaitu; kepastian hukum (*rechtssicherheit*), kemanfaatan (*zweckmassigkeit*) dan keadilan (*gerechtigkei*).<sup>33</sup>

## 2.2 Telekomunikasi

### 2.2.1 Pengertian Telekomunikasi

Telekomunikasi Adalah sejenis komunikasi elektronika yang menggunakan perangkat-perangkat telekomunikasi untuk berlangsungnya komunikasi yang kita maksudkan.<sup>34</sup> Dengan demikian, telekomunikasi merupakan upaya lanjutan komunikasi yang dilakukan oleh manusia, disaat jarak sudah tidak memberikan lagi toleransi antara kedua pihak yang sedang melakukan komunikasi. Telekomunikasi adalah teknik pengiriman atau penyampaian [infomasi](#), dari suatu tempat ke tempat lain. Bila jarak kedua pihak masih dekat, maka keduanya masih bisa melakukannya dengan suara, memberikan isyarat, atau berteriak, bila jarak tersebut semakin jauh. Tetapi kalau jarak sudah ratusan bahkan ribuan kilometer, maka komunikasi yang merupakan kebutuhan manusia tadi masih bisa dilakukan, yaitu melalui media telekomunikasi.<sup>35</sup>

Telekomunikasi terdiri dari dua suku kata, yaitu tele = jarak jauh, dan komunikasi = kegiatan untuk menyampaikan berita atau informasi. Jadi, telekomunikasi secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu upaya penyampaian berita dari suatu tempat ke tempat lainnya (jarak jauh) yang menggunakan alat atau media elektronik.<sup>36</sup>

Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman, dan/atau penerimaan dan setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui system kawat, *optic*, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya. Pengaturan mengenai alat komunikasi, perangkat Telekomunikasi, sarana dan prasarana Telekomunikasi, maupun segala sesuatu

---

<sup>33</sup> Sudikno Mertokusumo dan A.Pitlo, 1991, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta, Liberty, hlm 134.

<sup>34</sup> Gouzali Saydam, *Op. Cit.*, hlm 7.

<sup>35</sup> *Ibid.*

<sup>36</sup> *Ibid.*

yang dapat mendukung terciptanya suatu jaringan Telekomunikasi tercantum dalam Pasal 1 butir 2, butir 3, dan butir 4 Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Yang dimaksud dengan jaringan Telekomunikasi adalah suatu rangkaian perangkat Telekomunikasi dan kelengkapannya yang digunakan dalam rangka bertelekomunikasi (Pasal 1 butir 6 Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi).<sup>37</sup>

Penyelenggaraan jaringan tetap lokal adalah kegiatan penyelenggaraan jaringan di wilayah yang ditentukan, menggunakan jaringan kabel dan atau jaringan lokal tanpa kabel. Penyelenggaraan jaringan tetap lokal dapat menyelenggarakan sirkit sewa. Penyelenggaraan jaringan tetap sambungan langsung jarak jauh (interlokal) adalah kegiatan penyelenggaraan jaringan untuk menghubungkan jaringan-jaringan terutama jaringan tetap lokal termasuk sirkit sewa untuk jaringan tertutup. Jaringan tetap sambungan langsung jarak jauh merupakan tulang punggung jaringan interlokal. Penyelenggaraan jaringan tetap sambungan internasional adalah penyelenggaraan jaringan yang menghubungkan jaringan domestik dengan jaringan internasional. Penyelenggaraan jaringan tetap tertutup adalah penyelenggaraan jaringan yang menyediakan jaringan untuk disewakan.<sup>38</sup>

Pentingnya komunikasi dalam kehidupan masyarakat, komunikasi di pergunakan dalam kehidupan sehari-hari serta dipandang dari arti yang lebih luas, tidak hanya sebagai pertukaran berita atau pesan, tetapi sebagai kegiatan individu dan kelompok masyarakat mengenai tukar menukar data, fakta, ide, maupun informasi. Oleh karena itu, Telekomunikasi sendiri menjadi suatu kebutuhan yang sangat fundamental terhadap kehidupan masyarakat demi mewujudkan suatu keinginan yang dicapai.

### 2.2.2 Penyelenggara Telekomunikasi

Telekomunikasi diselenggarakan dengan maksud untuk menjalin suatu hubungan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain. Batasan

---

<sup>37</sup> *Ibid.*

<sup>38</sup> Danvirivanto, 2010, *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran, dan Teknologi Informasi*, Jakarta, Aditama, hlm 34.



penyelenggaraan Telekomunikasi dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi ditujukan untuk memfokuskan kinerja perusahaan Telekomunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan Telekomunikasi yang diatur dalam pasal 7 ayat (1) Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang meliputi :

- a. Penyelenggaraan jaringan Telekomunikasi
- b. Penyelenggaraan jasa Telekomunikasi
- c. Penyelenggaraan Telekomunikasi khusus.

Penyelenggaraan Telekomunikasi perlu untuk memperhatikan hal-hal sebagai berikut sesuai dengan Pasal 7 ayat (2):

- a. Melindungi kepentingan dan keamanan Negara,
- b. Mengantisipasi perkembangan teknologi dan tuntutan global,
- c. Dilakukan secara professional dan dapat dipertanggungjawabkan,
- d. Peran serta masyarakat.

Pemerintah telah menetapkan pihak-pihak yang dapat menyelenggarakan Telekomunikasi sebagaimana diatur dalam pasal 8 ayat (1):

- a. Badan Usaha milik Negara (BUMN),
- b. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD),
- c. Badan Usaha Swasta,
- d. Koperasi.

Pihak penyelenggara Telekomunikasi yang telah ditunjuk pemerintah tersebut kemudian menyelenggarakan jaringan Telekomunikasi dan menyediakan jasa Telekomunikasi kepada masyarakat.

Menurut Pasal 1 butir 8 Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, “Penyelenggaraan Telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan pelayanan telekomunikasi sehingga memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi.” Penyelenggara jaringan telekomunikasi (Penyelenggara Jartel) wajib membangun dan atau menyediakan jaringan telekomunikasi untuk pelaksanaan kegiatannya dengan memperhatikan ketentuan teknis dalam Rencana Dasar Teknis yang ditetapkan oleh Pemerintah. Selain itu, Penyelenggara Jartel wajib pula menjamin terselenggaranya telekomunikasi melalui jaringan yang diselenggarakannya. Penyelenggara Jartel dapat juga menyelenggarakan jaringan telekomunikasi melalui jaringan yang



dimiliki dan disediakannya, dengan syarat jasa telekomunikasi dimaksud merupakan kegiatan usaha yang terpisah dari penyelenggaraan jasa komunikasi dari Menteri Komunikasi dan Informasi.

Pasal 9 Ayat (1) Peraturan Pemerintah No. 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi menyebutkan penyelenggaraan jaringan telekomunikasi terdiri dari:

- a. Penyelenggaraan jaringan tetap,
- b. Penyelenggaraan jaringan bergerak.

Ayat (2) penyelenggaraan jaringan tetap dibedakan dalam:

- a. Penyelenggaraan jaringan tetap lokal,
- b. Penyelenggaraan jaringan tetap sambungan langsung jarak jauh,
- c. Penyelenggaraan jaringan tetap sambungan internasional,
- d. Penyelenggaraan jaringan tetap tertutup.

Ayat (3) penyelenggaraan jaringan bergerak dibedakan dalam:

- a. Penyelenggaraan jaringan bergerak terestrial,
- b. Penyelenggaraan jaringan bergerak seluler,
- c. Penyelenggaraan jaringan bergerak satelit.

Penyelenggaraan jaringan telekomunikasi terdiri dari penyelenggaraan jaringan tetap dan jaringan bergerak. Penyelenggaraan jaringan tetap adalah kegiatan penyelenggaraan jaringan untuk layanan telekomunikasi tetap yang dimaksudkan bagi terselenggaranya telekomunikasi publik dan sirkit sewa. Penyelenggaraan jaringan tetap mencakup penyelenggaraan jaringan tetap lokal, sambungan langsung jarak jauh, sambungan internasional, dan tertutup.

Penyelenggaraan jaringan tetap lokal adalah kegiatan penyelenggaraan jaringan di wilayah yang ditentukan, menggunakan jaringan kabel dan atau jaringan lokal tanpa kabel. Penyelenggaraan jaringan tetap lokal dapat menyelenggarakan sirkit sewa. Penyelenggaraan jaringan tetap sambungan langsung jarak jauh (interlokal) adalah kegiatan penyelenggaraan jaringan untuk menghubungkan jaringan-jaringan terutama jaringan tetap lokal termasuk sirkit sewa untuk jaringan tertutup. Jaringan tetap sambungan langsung jarak jauh merupakan jaringan tulang punggung interlokal. Penyelenggaraan jaringan tetap

sambungan internasional adalah penyelenggaraan jaringan yang menghubungkan jaringan domestik dengan jaringan internasional. Penyelenggaraan jaringan tetap tertutup adalah penyelenggaraan jaringan yang menyediakan jaringan untuk disewakan.<sup>39</sup>

Penyelenggaraan jaringan bergerak adalah kegiatan penyelenggaraan jaringan untuk layanan telekomunikasi bergerak. Penyelenggaraan jaringan bergerak mencakup penyelenggaraan jaringan bergerak terestrial, seluler, dan satelit. Penyelenggaraan jaringan bergerak terestrial adalah penyelenggaraan jaringan yang melayani pelanggan bergerak tertentu meliputi antara lain jasa radio trunking dan jasa radio panggil untuk umum. penyelenggaraan jaringan bergerak seluler adalah penyelenggaraan jasa yang melayani telekomunikasi bergerak dengan teknologi seluler di permukaan bumi. Penyelenggaraan jaringan bergerak satelit adalah penyelenggaraan jaringan yang melayani telekomunikasi bergerak melalui satelit.

Penyelenggara Jartel harus menyelenggarakan jasa telepon dasar untuk penyelenggara jaringan tetap lokal, jaringan bergerak seluler, dan satelit. Penyelenggara Jartel wajib menyelenggarakan jasa telepon umum untuk jaringan tetap lokal baik dilakukan secara mandiri maupun bekerjasama dengan pihak ketiga. Penyelenggara Jartel dalam menyediakan jaringan telekomunikasi dapat bekerjasama dengan Penyelenggara Jartel asing yang ketentuan-ketentuan kerjasama dimaksud dituangkan dalam suatu perjanjian tertulis. Penyelenggara Jartel wajib memenuhi setiap permohonan dari calon pelanggan jaringan telekomunikasi yang telah memenuhi syarat-syarat berlanggan jaringan telekomunikasi sepanjang jaringan telekomunikasi tersedia. Dengan demikian, penyedia jasa dan penyelenggaraan jaringan telekomunikasi diselenggarakan untuk keperluan hubungan dalam maupun luar negeri.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Danvirivanto , *Op. Cit.*, hlm 34.

<sup>40</sup> Gouzali Saydam, *Op. Cit.*, hlm 11.

### 2.2.3 Hak Dan Kewajiban Penyelenggara Telekomunikasi

Dalam melaksanakan tugasnya, penyelenggara Telekomunikasi memiliki hak dan kewajiban berdasarkan kewenangannya sebagai pihak yang ditunjuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan Telekomunikasi.

#### a. Hak Penyelenggara Telekomunikasi

Penyelenggara Telekomunikasi dapat menggunakan haknya, diatur dalam Pasal 12 ayat (1), dan Pasal 13 Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, selama menjalankan kewenangannya dalam menyelenggarakan Telekomunikasi, antara lain : 1) Dapat memanfaatkan atau melintasi tanah Negara dan/atau bangunan yang dimiliki atau dikuasai oleh pemerintah. 2) Dapat memanfaatkan atau melintasi tanah dan/atau bangunan milik perorangan untuk tujuan pembangunan, pengoperasian, atau pemeliharaan jaringan Telekomunikasi setelah terjadi persetujuan antara para pihak. Namun hak-hak penyelenggara Telekomunikasi ini baru dapat dilaksanakan apabila sudah mendapatkan persetujuan dari instansi pemerintah yang bertanggung jawab dengan tetap memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 12 ayat (3) Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi).

#### b. Kewajiban Penyelenggara Telekomunikasi

Dalam menjalankan kewenangannya, penyelenggara Telekomunikasi mempunyai kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi, yang diatur dalam Pasal 15 ayat (2), Pasal 16 ayat (1), Pasal 17, dan Pasal 19 Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, yaitu :

- 1) Memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan haknya akibat penyelenggaraan Telekomunikasi, kecuali apabila penyelenggara Telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan akibat kesalahan dan/atau kelalaiannya,
- 2) Memberikan kontribusi dalam pelayanan universal dalam bentuk penyediaan sarana dan prasarana Telekomunikasi dan/atau kompensasi lain,
- 3) Memberikan perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna,
- 4) peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi
- 5) Pemenuhan standar pelayanan serta penyediaan sarana dan prasarana,
- 6) Menjamin kebebasan penggunaannya memilih jaringan Telekomunikasi lain untuk pemenuhan kebutuhan Telekomunikasi.

Pelaksanaan hak dan kewajiban penyelenggara Telekomunikasi ini harus dilakukan dengan berdasarkan pada prinsip yang diatur dalam Pasal 25 ayat (3) Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, yaitu :

- 1) Pemanfaatan sumber daya secara efisien,
- 2) Kesenjangan system dan perangkat Telekomunikasi,
- 3) Peningkatan mutu pelayanan,
- 4) Persaingan sehat yang tidak saling merugikan.

## 2.3 Internet

### 2.3.1 Pengertian Internet

Internet merupakan singkatan dari dua buah kata dalam bahasa Inggris, yaitu *International Work* (penghubung jaringan). Istilah internet berasal dari bahasa latin *inter* yang berarti jaringan antara atau penghubung. Jadi, definisi internet adalah hubungan antar berbagai jenis komputer dan jaringan di dunia yang berbeda sistem operasi maupun aplikasinya, Dimana hubungan tersebut memanfaatkan kemajuan media komunikasi yang menggunakan protocol standar yang berupa IP (*interconnected protocol*).<sup>41</sup>

Menurut Kamus Komputer dan Informatika internet adalah istilah umum yang dipakai untuk menunjuk *network* tingkat dunia yang terdiri dari komputer dan layanan servis atau sekitar 30 sampai 50 juta pemakai komputer dan puluhan sistem informasi termasuk *e-mail*, *gopher*, FTP (*File Transfer Protocol*), dan WWW (*World Wide Web*).

Internet adalah jaringan komputer yang bisa dikategorikan sebagai penghubung berjuta komputer diseluruh dunia, tanpa batas negara, dimana setiap orang yang memiliki komputer dapat bergabung dalam jaringan ini hanya dengan melakukan koneksi kepenyedia layanan internet seperti telkom *speedy*. Internet dapat diterjemahkan sebagai *international networking* (jaringan internasional) karena menghubungkan komputer secara internasional, atau sebagai *networking* (jaringan antar jaringan) karena menghubungkan berjuta jaringan diseluruh dunia.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Daryanto, 2004, *Memahami Kerja Internet*, Bandung , Yrama Widya, hlm 22.

<sup>42</sup> Murhada, 2011, *Pengantar Teknologi Informasi*, Jakarta, Mitra Wacana Media, hlm



Internet dimulai ketika departemen pertahanan Amerika Serikat membangun sebuah jaringan komputer. Dengan sebuah jaringan komputer yang sangat besar yang terdiri dari jaringan-jaringan kecil yang saling terhubung. Internet juga berawal dari suatu rencana Departemen Pertahanan Amerika Serikat pada sekitar tahun 60-an yang dimulai dengan suatu proyek yang dinamakan *Advanced Research Projects Agency Network* (ARPANET). Sebuah jaringan berbasis komunikasi data paket yang di dirikan di tahun 1969 yang bertujuan menghubungkan para periset ke pusat-pusat komputer, sehingga mereka bisa bersama-sama memanfaatkan sarana komputer seperti Disk Space, Data Base dan lain-lain.<sup>43</sup>

Internet juga berasal dari kata *Interconnection Networking* yang mempunyai arti hubungan komputer dengan berbagai tipe yang membentuk sistem jaringan yang ada seluruh dunia.<sup>44</sup> Internet menurut Daryanto adalah kumpulan yang luas dari jaringan komputer besar dan kecil yang saling berhubungan menggunakan jaringan telekomunikasi yang ada di seluruh dunia dan seluruh manusia yang secara aktif beradaptasi sehingga menjadi sumber daya informasi yang sangat berharga.<sup>45</sup> Adapun menurut Mac Bride internet adalah jaringan komunikasi global yang terbuka dan menghubungkan ribuan jaringan komputer melalui sambungan telepon umum maupun pribadi. Secara individual jaringan komponennya dikelola oleh agen-agen pemerintah, universitas, organisasi komersial maupun sukarelawan.

Topologi internet pada dasarnya adalah *mesh-topology*, menghubungkan banyak jenis jaringan melalui sitem *packet-switching*, walaupun bisa dikatakan yang menjadi pusatnya adalah beberapa NAP (*Network Access Point*) yang ada di *San Francisco (pacific bell)*, di *Chicago (Ameritech)*, *new jersey (sprint)* dan *Merit Access Exchange (MAE)* di *San Francisco (MAE west)* dan *Washington D.C (MAE east)* yang ditangani oleh MFS datanet.<sup>46</sup>

---

<sup>43</sup> *Ibid.*

<sup>44</sup> Lani Shidarta, 1996, *Internet Informasi Bebas Hambatan*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo, hlm xiii.

<sup>45</sup> Daryanto, *Op. Cit*, hlm 22.

<sup>46</sup> Murhada, *Op. Cit*, hlm 196.



Keistimewaan yang terdapat dalam internet pertama adalah kebebasan internet. Internet memberi pengguna kuasa untuk memberi dan menerima informasi dengan bebas. Kedua, internet lebih dinamik, mengikuti perkembangan waktu. Kebanyakan informasi dalam internet kebanyakan ialah informasi paling baru jika dibandingkan dengan informasi dalam bahan bercetak. Ketiga, internet bersifat interaktif. Melalui internet, pengguna dapat berinteraksi dengan pengguna lain di dunia ini setiap saat.

Perkembangan internet yang semakin pesat tentu dikarenakan ada fungsi yang mampu dirasakan oleh para server (penyedia layanan) maupun client (pengguna layanan). Sedangkan ada beberapa fungsi dari internet yaitu :

1. Sebagai alat komunikasi, para pengguna komputer dapat saling berkomunikasi melalui email, internet phone, IRC (*internet relay chat*).
2. Saling *resource sharing*, pengguna komputer dapat mengakses langsung sumber data. Internet juga dapat digunakan untuk menyampaikan promosi, informasi penjualan dan lain-lain.
3. Sebagai *resource discovery*, digunakan untuk mencari indeks dari pustaka *online*, *online bookstores*, dan lain-lain.
4. Sebagai komunitas, pengguna komputer dapat melakukan komunikasi untuk saling tukar menukar pendapat dan informasi.<sup>47</sup>

Saat ini banyak sekali orang yang sudah tahu dan memanfaatkan internet sebagai sarana untuk menjelajahi dunia maya, walaupun banyak juga orang yang belum mengetahui internet. Oleh karena itu, untuk dapat menggunakan internet pengguna internet harus tahu manfaat apa saja yang dapat diperoleh dari fasilitas-fasilitas yang ada didalam internet. Terdapat manfaat lain yang dinikmati oleh para pengguna internet antara lain :

- a. Mencari informasi baik didalam maupun diluar negeri yang berhubungan dengan pelajaran.
- b. Tukar informasi dan pikiran antar pelajar di seluruh Indonesia.
- c. Mengetahui mana informasi yang benar dan salah.
- d. Dapat bersosialisasi dengan orang lain tanpa prasangka membedakan suku, agama, bangsa atau warna kulit.
- e. Sebagai sarana komunikasi efektif dengan pihak lain.

---

<sup>47</sup> Muhammad Fakhri Husein, 2002, *Aplikasi Komputer Untuk Perkantoran*, Jakarta, Salemba Infotek, hlm 162.

- f. Bisa melakukan konferensi jarak jauh di sekolah maupun di dunia.
- g. Meningkatkan pengetahuan berbahasa global.

Ada juga layanan yang diberikan oleh internet untuk melakukan kegiatan didunia internet hingga populer sampai saat ini adalah :

1. *Email* : layanan untuk berkirim surat secara elektronik.
2. *Browsing (surfing)* : layanan untuk menelusuri situs atau web.
3. *Hosting* : layanan untuk meletakkan web atau situs yang kita buat sehingga dapat dilihat oleh seluruh dunia.
4. *Chatting* : komunikasi dengan teks, foto, video, dan lain-lainnya keseluruhan penjuru dunia.
5. *Search engine* : layanan yang membantu anda mencari informasi atau situs tertentu
6. Dan lain-lain.<sup>48</sup>

Setiap aplikasi dari fasilitas-fasilitas yang tersedia di dalam jaringan internet mempunyai fungsinya masing-masing. Melihat dari fungsi-fungsi tersebut, *World Wide Web (WWW)* adalah proses mengambil, memformat dan menampilkan informasi (termasuk teks, audio, grafik dan video). Terdapat sekitar 2800 jurnal yang secara elektronik dapat diakses dengan menggunakan fasilitas Web ini, termasuk kemampuan untuk mengakses data dari berbagai perpustakaan yang terdapat diseluruh dunia. *E-Mail* atau surat elektronik berkaitan langsung dengan pribadi tanpa mengenal batas waktu, ruang (tempat, negara, kota), birokrasi. Chatting adalah komunikasi interaktif antara pengguna internet apabila memasuki server-server IRC (*Internet Relay Chat*) tertentu, yaitu aplikasi yang memungkinkan pengguna berkomunikasi secara real-time dengan pengguna lain di internet. Mailing List (daftar alamat surat) adalah diskusi secara elektronik yang menggunakan fasilitas *E-Mail*, dapat digunakan untuk kelas-kelas jarak jauh. Yang menggunakan fasilitas *E-Mail*, dapat digunakan untuk kelas-kelas jarak jauh. Terdapat beberapa daftar Mailing List untuk belajar jarak jauh, yang mudah diperoleh.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Yuniar Supardi, 2009, *Internet untuk segala kebutuhan*, jakarta, PT Elex Media Komputindo, hlm 3.

<sup>49</sup> Murhada, *Op. Cit.*, hlm 198.

### 2.3.2. Internet Service Provider

*Internet Service Provider* (ISP) adalah perusahaan atau badan usaha yang menjual koneksi internet atau sejenisnya kepada pelanggan. ISP awalnya sangat identik dengan jaringan telepon, karena dulu ISP menjual koneksi atau akses internet melalui jaringan telepon. Seperti salah satunya adalah telkomnet instant dari telkom. Sekarang, dengan perkembangan teknologi ISP itu berkembang tidak hanya dengan menggunakan jaringan telepon tapi juga menggunakan teknologi seperti *fiber optic* dan *wireless*.<sup>50</sup>

Keberadaan *Internet Service Provider* sangat dibutuhkan sekali, dan kehandalan sistem ini juga berpengaruh/berdampak pada kecepatan koneksi yang dimiliki. ISP memiliki jaringan baik itu secara domestik maupun secara internasional sehingga pengguna dari sambungan yang telah disediakan oleh ISP dapat terhubung dengan baik ke jaringan internet global maupun jaringan internet yang lebih luas.<sup>51</sup>

Awalnya ISP ini memiliki identik dengan jaringan telepon, karena dulu ISP menjual koneksi dengan melalui jaringan telepon. Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi ISP berkembang tidak hanya dengan menggunakan jaringan telepon akan tetapi juga menggunakan teknologi seperti *wireless* dan *fiber optic*. ISP mempunyai peranan dan fungsi, yaitu :

Peran ISP dalam pengaksesan internet antara lain :

- a) Sebagai media yang memberikan jasa untuk berhubungan dengan internet
- b) Menghubungkan pelanggan ke *gateway* internet terdekat.
- c) Menyediakan modem untuk *dial-up*.
- d) Menghubungkan seorang user ke layanan informasi *World Wide Web* (www).
- e) Memungkinkan seorang user menggunakan layanan surat elektronik (*e-mail*)
- f) Memungkinkan seorang user melakukan percakapan suara via internet.
- g) Memberi tempat untuk homepage.

---

<sup>50</sup> Bahrul ulum, 2011, *Komputer dan Internet*, Surabaya, Penerbit Indah, hlm 35.

<sup>51</sup> Tri Amperiyanto, 2009, *Bermain-main dengan internet*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo, hlm 2.

- h) ISP melakukan proteksi dari penyebaran virus dengan menerapkan sistem antivirus untuk pelanggannya.<sup>52</sup>

Fungsi ISP dalam mengakses internet antara lain :

- a) Menyediakan layanan jaringan internet bagi masyarakat agar bisa terhubung ke dalam jaringan internet.
- b) Menjadi perantara dalam menyediakan sambungan internet.
- c) Menghubungkan komputer *client* ke *gateway* internet terdekat.
- d) Menyediakan modem sebagai sambungan *dial-up*.
- e) Menghubungkan ke dalam layanan informasi *World Wide Web* (WWW).
- f) Memungkinkan pengguna untuk menggunakan layanan surat elektronik (*e-mail*).
- g) Memungkinkan pengguna untuk melakukan percakapan suara melalui internet.
- h) Memungkinkan melakukan proteksi dari penyebaran virus dengan cara menerapkan sistem anti virus kepada pelanggan.<sup>53</sup>

Beberapa contoh ISP yang ada di Indonesia :

1. *Telkom Speedy*  
Telkom *Speedy* merupakan ISP produk dari perusahaan besar PT.Telkom Indonesia. Telkom *Speedy* menawarkan koneksi internet yang stabil.
2. *Access Service Dedicated To Internet (Astinet)*  
*Astinet* juga merupakan produk dari PT.Telkom Indonesia yang menawarkan jasa sambungan internet pada penggunaan skala besar.
3. *IM2*  
IM2 adalah layanan sambungan internet dari PT. Indosat. IM2 melayani jasa hosting dan penyewaan domain.
4. *Centrin*  
*Centrin* ini milik PT. Centrin *Online*, yaitu menawarkan layanan jasa pada koneksi internet dengan menggunakan infrastruktur yang super canggih.
5. *Provider seluler*  
Saat ini hampir semua *provider* seluler juga menawarkan jasa layanan internet atau ISP. Layanan ISP melalui seluler ini biasanya berbasis kuota yang dapat diaktifkan dengan paketan tertentu.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup> *Ibid*, hlm 3.

<sup>53</sup> *Ibid*.

<sup>54</sup> *Ibid*, hlm 5.



Media yang digunakan oleh ISP dalam memberikan layanan kekonsumen, diantaranya kabel (modem, dsl modem), *wireless* (standar 802.11a, 802.11b, 802.11g), satelit (satu arah dan dua arah) dan *fiber optic* (FO). Masing-masing media yang ditawarkan terdapat kekurangan dan kelebihan masing-masing.<sup>55</sup>

### 2.3.3 Telkomsel Flash

Telkomsel *flash* adalah layanan internet super cepat tanpa kabel (*wireless*) yang disediakan oleh *provider* internet tercepat dan terbaik, tercepat dan terluas di Indonesia telkomsel untuk seluruh pelanggannya (kartuHALO, simPATI, LOOP dan Kartu As). Layanan ini didukung teknologi LTE/HSDPA/3G/GPRS telkomsel yang dapat menghasilkan kecepatan download sampai dengan 42 Mbps.

Pada tahun 1993 PT Telkom mulai merambah teknologi nirkabel GSM, di tahun selanjutnya, pada 1994 PT Satelit Palapa Indonesia operator jaringan GSM pertama di Indonesia yang mengeluarkan kartu SIM muncul. PT Telkomsel kemudian didirikan bersama Indosat pada tahun 1995 dan meluncurkan kartu Halo pada tanggal 26 Mei 1995 sebagai layanan paska bayar. Pada tahun 2015 Saham Telkomsel dimiliki oleh Telkom Indonesia sebesar 65% dan sisanya oleh Singtel sebesar 35%.

Telkomsel menjadi operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia dengan 139,3 juta pelanggan per 31 Desember 2014 dan pangsa pasar sebesar 51% per 1 Januari 2007. Jaringan Telkomsel telah mencakup 288 jaringan *roaming* internasional di 155 negara pada akhir tahun 2007.

Telkomsel telah menjadi operator seluler ketujuh di dunia yang mempunyai lebih dari 100 juta pelanggan dalam satu negara per Mei 2011. Telkomsel meluncurkan secara resmi layanan komersial mobile 4G LTE pertama di Indonesia. Layanan Telkomsel 4G LTE memiliki kecepatan data *access* mencapai 36 Mbps.<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup> Bahrul ulum, *Op. Cit.*, hlm 36.

<sup>56</sup> Ririek Adriansyah, 2017, *MyTelkomsel*, melalui <http://www.telkomsel.com/>, diakses 18 juni 2017.



Saat ini Telkomsel menggelar lebih dari 100.000 BTS yang menjangkau sekitar 98% wilayah populasi di Indonesia. Sebagai operator seluler nomor 6 terbesar di dunia dalam hal jumlah pelanggan, Telkomsel merupakan pemimpin pasar industri telekomunikasi di Indonesia yang kini dipercaya melayani lebih dari 143 juta pelanggan pada tahun 2015-2016. Dalam upaya memandu perkembangan industri telekomunikasi seluler di Indonesia memasuki era baru layanan mobile *broadband*, telkomsel secara konsisten mengimplementasikan *roadmap* teknologi 3G, HSDPA, HSPA+, serta pengembangan jaringan *Long Term Evolution* (LTE). Kini Telkomsel mengembangkan jaringan *broadband* di 100 kota besar di Indonesia. Untuk membantu pelayanan kebutuhan pelanggan, Telkomsel kini didukung *access call center* 24 jam dan 430 pusat layanan yang tersebar di seluruh Indonesia.<sup>57</sup>

Telkomsel bekerja pada jaringan 900/1.800 MHz. Saat ini, Telkomsel mempunyai beberapa produk, yaitu:

- a) kartuHalo
- b) simPATI
- c) Kartu As
- d) Kartu As Flexi merupakan gabungan dari operator prabayar Flexi yang akan ditutup dan semua pelanggan prabayar Flexi dipindahkan ke kartu ini.
- e) kartuHalo Flexi merupakan gabungan dari operator pascabayar Flexi yang akan ditutup dan semua pelanggan pascabayar Flexi dipindahkan ke kartu ini.
- f) Telkomsel Flash
- g) Kartu Facebook
- h) simPATI LOOP
- i) Kartu LOOP

#### 2.3.4 Kuota Internet

Pengertian kuota internet adalah jumlah batasan atau limit pemakaian penggunaan internet yang diberikan oleh operator yang mana pelanggan dapat menggunakannya untuk akses internet, umumnya sekarang dalam hitungan *Gigabyte* (GB) atau sama dengan 1000 *Megabyte* (MB). Kuota dalam paket ini umumnya benar-benar batasan kita untuk dapat mengakses internet. Contohnya

---

<sup>57</sup> *Ibid.*

kuota internet 1GB pemakaian selama 1 bulan. Hal ini berarti pengguna hanya bisa mengakses internet sebesar 1GB saja selama 1 bulan, setelah melewati 1GB maka pengguna tidak bisa mengakses internet lagi atau kecepatan internet Anda akan diturunkan yang bisa dikenal dengan kuota FUP (*Fair Usage Policy*) tergantung kebijakan provider masing-masing.<sup>58</sup>

Kuota pada paket internet juga dibagi menjadi beberapa jenis, seperti kuota utama, kuota bonus, kuota reguler 24 jam, kuota malam, kuota download, dan lain sebagainya. Makna dan arti dari kuota-kuota mengacu pada batasan penggunaan dan kegunaannya. macam-macam atau jenis-jenis kuota internet:

1. Kuota utama, yaitu kuota inti dari paket internet yang dapat dipakai untuk apa saja
2. Kuota reguler, yaitu kuota yang dapat dipakai untuk akses internet apa saja dan pada jam berapa saja;
3. Kuota bonus, yaitu kuota tambahan yang diberikan dan dapat digunakan dengan syarat-syarat khusus;
4. Kuota malam, yaitu kuota yang dapat dipakai hanya pada malam hari untuk berbagai keperluan,
5. Kuota download, yaitu kuota yang hanya dapat dipakai untuk mengunduh file di internet.<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup> Andy, 2012, *Kuota Dalam Paket Internet*, melalui <http://www.kartuinternet.com/>, diakses 05 Januari 2018.

<sup>59</sup> *Ibid.*

- b) Masalah pilihan barang atau jasa yang akan diterapkan didalam konsepsi tanggung jawab barang atau jasa, dengan memperhatikan barang atau jasa yang benar-benar memiliki resiko tinggi.
- c) Masalah pelaku usaha yang harus membuktikan bahwa kerugian yang dialami konsumen bukan diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaian pelaku usaha.<sup>75</sup>

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen, diatur secara khusus pada Bab IV, mulai Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Tujuh Pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 26, dan Pasal 27 yang mengatur pertanggung jawaban pelaku usaha;
- b. Dua Pasal, yaitu Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur Pembuktian;
- c. Satu Pasal, yaitu Pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.<sup>76</sup>

Berdasarkan ketentuan umum hukum perdata yang berlaku, pihak konsumen yang mengalami kerugian akibat dari hilangnya kuota internet *flash* dapat menggugat pelaku usaha secara langsung. Tuntutan yang diajukan harus berdasarkan telah terjadi kerugian dikarenakan tidak terpenuhinya suatu prestasi (Pasal 1234 KUHPperdata). Berkaitan dengan transaksi jual beli paket kuota internet yang dilakukan oleh konsumen ini menandakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha. Maka hal ini, dapat berlakunya Pasal 1234 KUHPperdata yang dimana unsur-unsurnya mengenai (memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu).

Penjelasan diatas menandakan bahwa konsumen dapat melakukan pengajuan ganti rugi melalui pengadilan maupun diluar pengadilan (litigasi dan non litigasi). Konsumen sebagai pihak yang akan melakukan pengajuan ganti rugi terhadap pihak pelaku usaha dapat memilih jalur yang lebih efisien, tidak memakan banyak waktu serta tidak memakan banyak biaya. Konsumen lebih baik memilih jalur diluar pengadilan karena beberapa alasan yang lebih relevan dari

---

<sup>75</sup> Erman Rajagukguk, *Op.cit*, hlm 23.

<sup>76</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, hlm 65

pada konsumen menggugat pihak pelaku usaha di pengadilan dengan berdasarkan Pasal 1234 KUHPerdara yang tentu saja konsumen akan menghadapi beberapa kendala yang akan menyulitkan untuk memperoleh ganti rugi, yang dikarenakan:

- a. Gugatan berdasarkan prinsip tanggung jawab atas dasar adanya unsur kesalahan, dimana pihak penggugat (konsumen) harus membuktikan adanya unsur kesalahan pihak tergugat (pelaku usaha). disini letak kesulitan konsumen selaku pengguna kuota internet yang jelas-jelas tidak mempunyai data yang detail terkait hilangnya kuota internet.
- b. Oleh karena gugatan harus melalui pengadilan maka biasanya memakan banyak waktu yang lama, dan bila para pihak menempuh semua upaya hukum yang tersedia (banding, kasasi, atau peninjauan kembali).
- c. Gugatan melalui pengadilan juga memerlukan biaya yang cukup besar (biaya persidangan, pengacara, ahli, dsb).<sup>77</sup>

Posisi pengguna jasa sebagai konsumen yang mengalami hilangnya kuota internet *flash* sering kali terjadi kesulitan untuk memperjuangkan haknya. Maka hal ini, hukum tentang tanggung jawab produk (*product liability*) memberlakukan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability principle*).<sup>78</sup> Dengan diterapkannya prinsip tanggung jawab mutlak maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk barang atau jasa dapat menuntut kompensasi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan dipihak pelaku usaha. Beberapa alasan prinsip tanggung jawab mutlak diterapkan dalam hukum tentang *product liability* adalah:

1. Diantara konsumen disatu pihak dan pelaku usaha dilain pihak, beban kerugian (resiko) seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi atau mengeluarkan barang atau jasa tersebut tidak aman.
2. Dengan menempatkan atau mengedarkan barang atau jasa dipasaran berarti pelaku usaha menjamin bahwa barang atau jasa tersebut aman dan pantas untuk dipergunakan, dan bilamana tidak demikian dia harus bertanggung jawab.
3. Penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dimaksudkan untuk menghilangkan proses panjang tuntutan yang

---

<sup>77</sup> *Ibid*, hlm 53.

<sup>78</sup> *Ibid*.

beruntun antara konsumen kepada agen, agen kepada pelaku usaha.<sup>79</sup>

Terkait dengan hilangnya kuota internet Telkomsel *flash*, pengguna jasa layanan internet Telkomsel *flash* sebagai konsumen yang dirugikan. Disisi lain lemahnya posisi konsumen membuat konsumen kesulitan untuk menuntut ganti rugi. Mulai dari segi sosial ekonomi yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha serta beban pembuktian bahwa ada unsur kesalahan atau kelalaian dari pelaku usaha yang menyulitkan konsumen dalam menuntut ganti rugi. Maka hal ini, perlu diterapkannya prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) terhadap pelaku usaha. Tuntutan ganti rugi terhadap pelaku usaha dijelaskan secara tegas mengenai sanksi administratif maupun penetapan ganti rugi sebagaimana dalam Pasal 60 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Ganti rugi terhadap konsumen tidak selalu berupa pengembalian sejumlah uang, tetapi juga bisa berupa penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau juga penggantian yang setara nilainya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.<sup>80</sup> Berdasarkan konsep perlindungan konsumen, kedudukan konsumen sangat lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Namun, bukan berarti hal ini membebaskan kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen. pertanggung jawaban penyedia jasa layanan kepada konsumen ini haruslah dilakukan karena hal ini berkaitan dengan kerugian akibat tidak terpenuhinya suatu prestasi sesuai ketentuan Pasal 1234 KUHPPerdata. Selain itu

---

<sup>79</sup> Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana, hlm 156.

<sup>80</sup> *Ibid*, hlm 164.



hal ini bertolak belakang dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan ketentuan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Maka dalam hal ini, *provider* yang bersangkutan sebagai penyedia jasa layanan berkewajiban mengganti kerugian hilangnya kuota internet *flash* yang diderita konsumen karena hilangnya kuota internet.

### **3.3 Upaya Penyelesaian Yang Dilakukan Oleh Pengguna Jasa Telkomsel Flash Akibat Hilangnya Kuota Data Internet Flash**

PT. Telekomunikasi Seluler atau biasa disebut dengan Telkomsel berdiri sejak tahun 1995 hingga sekarang mempunyai perkembangan yang sangat pesat sebagai *provider* penyedia jasa layanan, Mulai dari jaringan, kualitas sinyal, hingga paket internet yang mempunyai varian jenis dan harga. Telkomsel tidak bisa terlepas dari pengguna jasa layanan karena target konsumen dari penyedia jasa layanan ialah pengguna jasa layanan. Penggunaan kuota internet oleh konsumen ketika penggunaan kuota internet bukan berarti tidak bisa lepas dari adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa layanan. Hal ini menandakan berbagai macam transaksi, mengkonsumsi, menikmati, serta menggunakan barang atau jasa tidak lepas dari yang namanya sengketa.

Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Pihak yang merasa dirugikan menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua dan apabila pihak kedua tidak menanggapi dan memuaskan pihak pertama, serta menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadilah apa yang dinamakan sengketa.<sup>81</sup> Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (baik dalam hukum publik atau hukum privat) tentang produk barang tertentu yang dikonsumsi oleh konsumen dan atau jasa yang ditawarkan produsen/pelaku usaha.<sup>82</sup> Berkaitan dengan kejadian konsumen yang mengalami kerugian akibat hilangnya kuota internet perlu adanya penyelesaian sengketa antara pengguna jasa layanan dan penyedia jasa layanan.

---

<sup>81</sup> Nurnaningsih Amriani, 2012, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta, PT Raja Grafindo, hlm 12-13.

<sup>82</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op.cit*, hlm 95.

Kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa layanan akibat hilangnya kuota internet, pengajuan ganti rugi diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Sengketa terutama sengketa bisnis membutuhkan penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa melalui proses peradilan yang berbelit-belit, biaya mahal, dan waktu yang lama, kurang cocok untuk penyelesaian sengketa bisnis.<sup>83</sup> Oleh karena itu, para sarjana Amerika berusaha mencari alternatif selain dari pengadilan. Alternatif lain ini dikenal dengan ADR (*Alternative Dispute Resolution*).<sup>84</sup> Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan penjelasan Alternatif Penyelesaian Sengketa: “Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli”. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan bersifat tertutup untuk umum (*close door session*) dan kerahasiaan para pihak terjamin (*confidentiality*), proses berbicara lebih cepat dan efisien. Proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini menghindari kelambatan yang diakibatkan prosedural dan

---

<sup>83</sup> Nurnaningsih Amriani, *Op.cit*, hlm 14

<sup>84</sup> *Ibid.*

administratif sebagaimana beracara dipengadilan umum dan *win-win solution*.<sup>85</sup> Penyelesaian diluar pengadilan ini dinamakan APS. Berdasarkan defisi ini, maka dapat disimpulkan bahwa APS adalah pranata penyelesaian sengketa diluar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa melalui proses litigasi dipengadilan.<sup>86</sup>

Konsumen sebagai pihak yang memperjuangkan apa yang menjadi hak konsumen dapat memilih jalur diluar pengadilan yang lebih menguntungkan dari pada memilih jalur pengadilan. Jalur litigasi merupakan jalur penyelesaian akhir dari pihak yang bersengketa setelah menempuh jalur non litigasi bila tidak mendapatkan suatu kesepakatan dalam penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, konsumen dapat menempuh jalur alternatif penyelesaian sengketa yang lebih efisien. Hal ini sesuai dengan pasal 47 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa, “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”. Lembaga-lembaga yang mempunyai kewenangan dalam menyelesaikan sengketa konsumen adalah:

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen (Pasal 1 angka 12 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional. BPKN mempunyai hubungan kusus secara Nasional maupun berhubungan langsung dengan pemerintah. Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Dalam pembentukan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perlu adanya badan yang mengamati lapangan terkait

---

<sup>85</sup> Frans Hendra Winarta, 2013, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm 9.

<sup>86</sup> *Ibid*, hlm 15.

relevansi penerapan hukum di Indonesia. Di Indonesia sengketa konsumen mempunyai ragam sengketa karena banyaknya jenis pelaku usaha sehingga menimbulkan efek domino terhadap konsumen dalam persaingan bisnis yang meluas.

Tugas dan Fungsi dibentuknya BPKN ini terdapat dalam Pasal 34 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

- (1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:
  - a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
  - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
  - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
  - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
  - e. menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
  - f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
  - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerjasama dengan organisasi konsumen internasional.

Banyaknya berbagai macam konsumen dalam mengkonsumsi suatu produk barang atau jasa yang dapat menimbulkan gesekan pelaku usaha dalam persaingan bisnis sesuai dengan tugas dan fungsi dibentuknya BPKN agar dapat menyalurkan informasi serta pembinaan terhadap konsumen. BPKN sebagai Badan yang memberikan perlindungan terhadap konsumen. Disamping itu BPKN dapat melakukan peninjauan serta mengkaji beberapa kebutuhan konsumen terkait permasalahan sengketa konsumen agar tidak terjadi ketidakadilan penerapan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



## 2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen (Pasal 1 angka 9 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). Keberadaan dari LPKSM ini merupakan lembaga yang berperan aktif didalam masyarakat dalam sengketa konsumen. LPKSM yang dipercaya sebagai lembaga perlindungan konsumen ialah LPKSM yang memenuhi syarat yang ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini bertujuan untuk tertibnya pembentukan lembaga yang mengatasnamakan lembaga perlindungan konsumen. Selain itu LPKSM yang memenuhi syarat yang diberikan pemerintah dapat dipercayai oleh masyarakat sebagai lembaga perlindungan konsumen.

Tugas dan fungsi LPKSM menurut Pasal 44 ayat (3) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Dalam kondisi banyaknya kasus sengketa konsumen yang dirasa masih kurang menguntungkan konsumen, konsumen dapat memaksimalkan adanya LPKSM untuk bersama-sama memperjuangkan hak- hak konsumen yang tidak diperoleh dari pelaku usaha. Konsumen yang berada dalam posisi lemah karena sering terjadinya ketidakadilan maka dapat berpedoman pada *Guidelines for Protection* ada 3 (tiga) hal yang harus dimuat dalam piranti hukum, yaitu:<sup>87</sup>

- a. Perangkat hukum yang memungkinkan konsumen atau organisasi terkait untuk memperoleh penyelesaian melalui prosedur yang

---

<sup>87</sup> Yusuf Shofie, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Teori dan Praktik Penegakan Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm 7



- informal, cepat, dan biaya ringan, terutama untuk menampung kebutuhan konsumen yang berpengasilan renda.
- b. Penyelesaian sengketa secara adil, informal dengan menerapkan mekanisme sukarela.
  - c. Tersedianya informasi penyelesaian ganti kerugian dan prosedur penyelesaian sengketa lainnya.

Selain ketiga hal tersebut, perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan haruslah disosialisasikan untuk menciptakan hubungan konsumen dan pelaku usaha dengan prinsip kesetaraan berkeadilan. Piranti hukum ini tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru untuk mendorong iklim persaingan usaha yang sehat dan lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui pelayanan dan penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.<sup>88</sup>

### 3. Badan Perlindungan Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen (Pasal 1 angka 11 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sengketa perlindungan konsumen dapat diselesaikan diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak atau melalui pengadilan. BPSK adalah pengadilan khusus konsumen yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara, berjalan dengan cepat, sederhana dan murah. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan melalui Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) yang salah satu tugasnya adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.<sup>89</sup>

Berkaitan dengan sengketa konsumen akibat hilangnya kuota internet pendorong melakukan upaya diluar pengadilan untuk mendapatkan ganti kerugian salah satunya terdapat dalam Pasal 15 Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yaitu:

---

<sup>88</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op.cit*, hlm 98.

<sup>89</sup> Nurnaningsih Amriani, *Op.cit*, hlm139.

- (1) Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak2 yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.
- (2) Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tsb bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya.
- (3) Ketentuan mengenai tata cara pengajuan dan penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

BPSK mempunyai tugas dan wewenang yang dimuat dalam Pasal 52

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang ini.

Pengajuan sengketa konsumen yang dilakukan konsumen karena dirugikan, Pasal 23 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen menjelaskan mengenai pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen maka dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pengajuan sengketa konsumen kepada BPSK ini cukup mudah sesuai dengan Pasal 52 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat mengajukan dalam bentuk tertulis ataupun lisan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK, beberapa alternatif penyelesaian sengketa yang diberikan oleh BPSK yaitu :

#### A. Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak (Pasal 1 angka 10). Mediasi pada dasarnya adalah negosiasi yang melibatkan pihak ketiga yang memiliki keahlian mengenai prosedur mediasi efektif, dapat membantu dalam situasi konflik untuk mengordinasikan aktifitas mereka sehingga lebih efektif dalam proses tawar-menawar, bila tidak ada negosiasi, maka tidak ada mediasi. Mediator dalam mediasi, berbeda halnya dengan arbiter atau hakim. Mediator tidak mempunyai kekuasaan memaksakan penyelesaian sengketa pada pihak-pihak yang bersengketa. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah penyelesaian sengketa dilakukan oleh seorang yang benar-benar dipercaya kemampuannya untuk mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa.<sup>90</sup>

Penyelesaian sengketa secara mediasi ini harus mendapatkan persetujuan para pihak yaitu pihak konsumen dan pihak pelaku usaha. meskipun mediasi ini dilakukan melalui perantara BPSK namun tetap penyelesaiannya diberikan kepada para pihak yang bersengketa. Selain itu mediator dapat membimbing para pihak untuk melakukan negosiasi sampai terdapat kesepakatan yang mengikat para pihak. Kesepakatan ini selanjutnya dituangkan dalam perjanjian. Masing-masing pihak disini sama-sama menang, karena kesepakatan akhir yang diambil adalah hasil dari kemauan para pihak itu sendiri.<sup>91</sup>

#### B. Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak (Pasal 1 angka 9). Konsiliasi merupakan lanjutan dari

---

<sup>90</sup> *Ibid*, hlm 29.

<sup>91</sup> *Ibid*.

mediasi. Mediasi berubah menjadi konsiliator. Dalam hal ini konsiliasi berwenang menyusun dan merumuskan penyelesaian untuk ditawarkan kepada para pihak. Jika para pihak dapat menyetujui, solusi yang dibuat konsiliator menjadi *resolution*. Kesepakatan ini juga bersifat final dan mengikat para pihak. Salah satu perbedaan antar mediasi dan konsiliasi adalah berdasarkan rekomendasi yang diberikan oleh pihak ketiga kepada pihak yang bersengketa. Hanya dalam konsiliasi ada rekomendasi pihak ketiga kepada pihak yang bersengketa, sedangkan mediator dalam suatu mediasi hanya berusaha membimbing para pihak yang bersengketa menuju suatu kesepakatan.<sup>92</sup>

### C. Arbitrase

Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepada BPSK (Pasal 1 angka 11). Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa juga menjelaskan Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase sangat berbeda dengan mediasi dan konsiliasi perbedaan pokoknya terletak pada fungsi dan kewenangan yakni: (1) arbiter diberi kewenangan penuh oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa, (2) untuk itu arbiter berwenang mengambil putusan yang lazim disebut *award*, (3) sifat putusan langsung final dan mengikat kepada para pihak.<sup>93</sup>

Sengketa konsumen akibat hilangnya kuota data internet *flash* sebagai pihak pengguna jasa layanan yang dirugikan terkait sengketa konsumen terhadap Telkomsel sebagai pihak penyedia jasa layanan atau pelaku usaha, dapat dilakukannya gugatan ganti rugi. Pengguna jasa Telkomsel *flash* mempunyai hak untuk mengajukan gugatan sesuai dengan Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan dijelaskan pula dalam Pasal 15 Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yaitu:

- (1) Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.
- (2) Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara

---

<sup>92</sup> *Ibid*, hlm 34.

<sup>93</sup> *Ibid*, hlm 21.



telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tsb bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya.

- (3) Ketentuan mengenai tata cara pengajuan dan penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pengajuan gugatan ganti rugi terhadap penyedia jasa layanan atau penyelenggara telekomunikasi juga diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggara Telekomunikasi Pasal 68:

- (1) Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.
- (2) Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya,
- (3) Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) terbatas kepada kerugian langsung yang diderita atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi.

Pengguna jasa kuota internet *flash* sesuai yang diuraikan diatas dapat mengajukan gugatan ganti rugi kepada BPSK agar dapat menyelesaikan kasus sengketa konsumen akibat hilangnya kuota internet. Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK penyelesaian sengketa oleh BPSK dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa secara tertulis maupun lisan (Pasal 15 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK). Permohonan yang diajukan secara tertulis akan dibuat sebagai tanda bukti tanda terima oleh sekretariat BPSK ( Pasal 15 ayat (5) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK). Ketua BPSK memanggil pelaku usaha penyedia jasa yang bersangkutan secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap (Pasal 26 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001



tentang Tugas dan Wewenang BPSK). Dalam surat panggilan dicantumkan secara jelas mengenai hari, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama, yang dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK. Majelis bersidang pada hari, tanggal dan jam yang telah ditetapkan, dan dalam persidangan majelis wajib menjaga ketertiban jalannya persidangan.

Penyelesaian sengketa konsumen sesuai uraian diatas pada prinsipnya diserahkan kepada pilihan para pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hanya memperkenalkan 3 (tiga) macam penyelesaian diluar pengadilan yaitu mediasi, konsultasi, dan arbitrase. Dalam hal pelaku usaha tetap tidak memenuhi panggilan BPSK, maka BPSK dapat mengadili sengketa konsumen tanpa kehadiran pelaku usaha. hal ini mengacu pada Pasal 36 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK yaitu:

- (1) Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan I (pertama) Majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan ke II (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan.
- (2) Persidangan ke II (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan I (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh Sekretariat BPSK.
- (3) Bilamana pada persidangan ke II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan konsultasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh konsumen dan pelaku usaha. Perjanjian tertulis dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditanda-tangani oleh ketua dan anggota majelis. Begitu juga, hasil penyelesaian konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditanda-tangani

oleh ketua dan anggota majelis (Pasal 37 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK). Putusan majelis adalah putusan BPSK. Putusan BPSK sesuai Pasal 40 Ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK berupa:

1. Perdamaian;
2. Gugatan ditolak dan
3. Gugatan dikabulkan.

Terkait dikabulkannya gugatan penyelesaian sengketa kepada BPSK, maka amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 40 Ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK yaitu:

1. Ganti rugi;
2. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah).

Ketua BPSK memberitahukan putusan majelis secara tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan. Dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima dan menolak putusan BPSK. Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK dibacakan (Pasal 41 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK). Putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Terhadap putusan BPSK yang sudah mempunyai kekuatan hukum tetap maka dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan (Pasal 42 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK). Selain itu,

penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan lebih mempunyai banyak manfaat sesuai dengan prinsip yang dijelaskan dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa melalui proses litigasi dipengadilan.<sup>94</sup>



---

<sup>94</sup> Frans Hendra Winarta, *Op.cit*, hlm 15.

## BAB 4. PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa telkomsel *flash* yang mengalami hilangnya data internet *flash* sebagai konsumen yang berlangganan paket kuota internet harus mendapatkan adanya suatu kepastian hukum. Perlindungan hukum *preventif*, mencegah terjadinya sengketa sesuai dengan Pasal 2, Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai asas dan tujuan perlindungan konsumen. Perlindungan hukum *represif*, Pengajuan keberatan atau gugatan sengketa konsumen ke BPSK sesuai dengan Pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum mengenai permohonan keberatan akibat dirugikan oleh pelaku usaha. Perjanjian dalam bentuk standar kontak berisi hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen sesuai dengan Pasal 1234 KUHPerduta.
2. Akibat hukum bagi pengguna jasa telkomsel *flash* dari hilangnya kuota data internet *flash* bermula dari Hubungan konsumen dan pelaku usaha yang timbul karena adanya kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha sesuai Pasal 1234 KUHPerduta. Akibat hukum dari hilangnya kuota internet ini berdasarkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen sesuai Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain hak, disisi lain pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya sesuai Pasal 7, Pasal 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban dan larangan pelaku usaha. Sehingga, pelaku usaha dapat dijatuhi sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) sesuai Pasal 60 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Upaya penyelesaian yang dilakukan oleh pengguna jasa telkomsel flash akibat hilangnya kuota data internet flash adalah berdasarkan Undang-

Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa para pihak yang bersengketa khususnya konsumen yang mengalami kerugian akibat hilangnya kuota internet dapat mengajukan ganti kerugian kepada pelaku usaha dalam bentuk neosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Selain itu dalam Pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 15 Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi mengenai tuntutan ganti rugi, pengguna jasa layanan internet *flash* dapat Menunjuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) serta mengajukan gugatan kepada Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

#### 4.2 Saran

1. Hendaknya kepada Telkomsel sebagai pihak pelaku usaha memberikan suatu kepastian hukum maupun jaminan keamanan kepada pengguna jasa layanannya dan menyertakan perjanjian dalam bentuk standar kontrak berisi hak dan kewajiban antara penyedia jasa layanan dan pengguna jasa layanan sesuai Pasal 1234 KUHPerduta. Meningkatkan informasi serta pelayanan maupun transparansi data pemakaian kepada pengguna jasa atas beberapa permasalahan khususnya terkait hilangnya kuota internet sesuai Pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha serta sebagaimana diatur dalam Pasal 17 Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi mengenai pelayanan penyelenggara telekomunikasi.
2. Hendaknya kepada konsumen lebih meningkatkan kehati-hatian dalam mengkonsumsi maupun menggunakan kuota internet ketika berinternet agar tidak terjadi hilangnya kuota internet. Sebagai konsumen juga harus memperhatikan kewajiban konsumen dalam menggunakan jasa layanan sesuai Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Adrianus Meliala. 1993. *Praktik Bisnis Curang*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Budi Sutedjo Dharma Oetomo. 2002. *Konsep Teknologi dan Aplikasi Internet Pendidikan*. Yogyakarta: Andi.
- Danvirivanto. 2010. *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran, dan Teknologi Informasi*, Jakarta: Aditama.
- Daryanto. 2004. *Memahami Kerja Internet*. Bandung: Yrama Widya.
- Dikdik M. Arief Mansur Dan Elisatris Gultom. 2005. *CYBER LAW Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Dyah Ochtarina Susanti dan A'an Efendi. 2014. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Edmon Makarim. 2004. *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Erman Rajagukguk. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Frans Hendra Winarta. 2013. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Gouzali Saydam. 2006. *Sistem Telekomunikasi Di Indonesia*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kansil. 2002. *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: PN Balai Pustaka.
- Lani Shidarta. 1996. *Internet Informasi Bebas Hambatan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Nurnaningsih Amriani. 2012. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

- Peter Mahmud Marzuki. 2016. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- R. Soeroso. 2002. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Satjipto Raharjo, 1980, *Hukum dan Masyarakat*, Bandung: Angkasa,  
\_\_\_\_\_, 2003, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*, Jakarta: Kompas.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT. Grasindo.
- Soerjono Soekanto. 1980. *Pokok-pokok Sosiologi Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.  
\_\_\_\_\_. 1993. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Sudikno Mertokusumo dan A.Pitlo. 1991. *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Liberty.
- Susanti Adi Nugroho. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Yusuf Shofie. 2003. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Teori dan Praktik Penegakan Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Widjaja. 2008. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

### **Peraturan Perundang-undangan**

#### **Kitab Undang-Undang Hukum Perdata**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821), Jakarta.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872), Jakarta.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881), Jakarta.

Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980), Jakarta.

### **Internet**

Andy, 2012, *Kuota Dalam Paket Internet*, melalui <http://www.kartuinternet.com/>, diakses 05 Januari 2018.

Caca Kartiwa, 2015, *Keluhan Terbuka Kuota Flash*, melalui <https://crimsonstrawberry.wordpress.com>, diakses 28 Mei 2017.

Naomi, 2008, *Motto Hidup*, melalui <https://hitamputihkita.wordpress.com>, diakses 04 Januari 2018.

Ririek Adriansyah, 2017, *MyTelkomsel*, melalui <http://www.telkomsel.com/>, diakses 18 juni 2017.

[CrimsonStrawberry](#) di [Uncategorized](#) 6 Februari 2015 645 Words

# KELUHAN TERBUKA : KUOTA FLASH LOOP HILANG MENDADAK

Sebenarnya saya paling tidak suka meributkan hal-hal yang kurang penting. Namun kali ini hal yang tidak penting ini sudah dirasa merugikan saya sebagai

Harga	Zona	Kuota
Rp. 50.000	A	Total kuota 12,2GB. Kuota 11GB (00:00-09:00) + 600MB di 2G/3G (00:00-24:00) + 600MB hanya di 3G (00:00-24:00)+ POP CALL
Rp. 55.000		B
Rp. 60.000		C
Rp. 70.000		D
Rp. 75.000		E
Rp. 100.000		F

Paket ini dapat anda nikmati dengan tarif termurah untuk yang berada di zona A yaitu Rp. 50.000. Dengan memilih paket ini maka anda akan mendapatkan kuota dengan total 12,2 GB.

konsumen. Hal yang berkaitan dengan Produk LOOP dari TELKOMSEL.

Saya termasuk yang menggunakan produk ini sejak pertama hadir. Selain aksesnya cepat, juga masih terjangkau kecek. Pun akses bonusnya yang lebih panjang ketimbang produk lain yang menawarkan layanan serupa. Saya senang, menyetiaai produk ini, lalu terjadilah hal berikut:

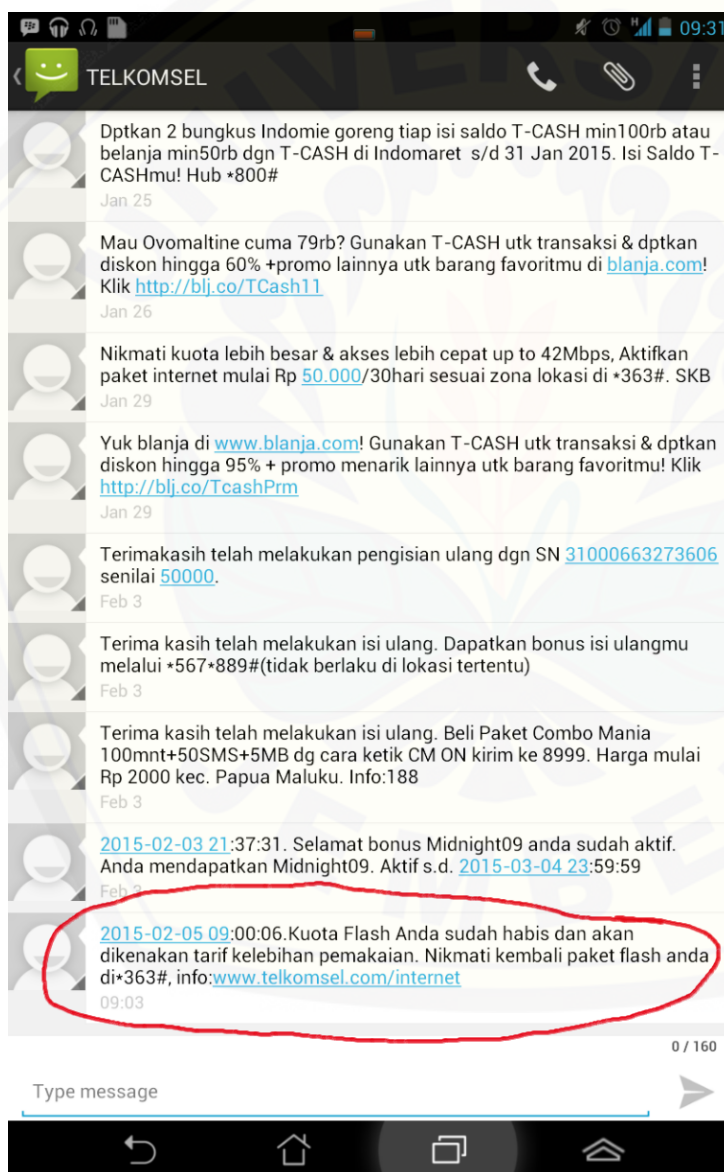
1. Tanggal 3 Februari 2015 saya mengisi kuota 12,2 GB dan sukses. Saat di cek terbaca hal-hal standar, bahwa saya punya sebelas koma sekian gigabyte kuota malam, 600 mb dan 600 mb.



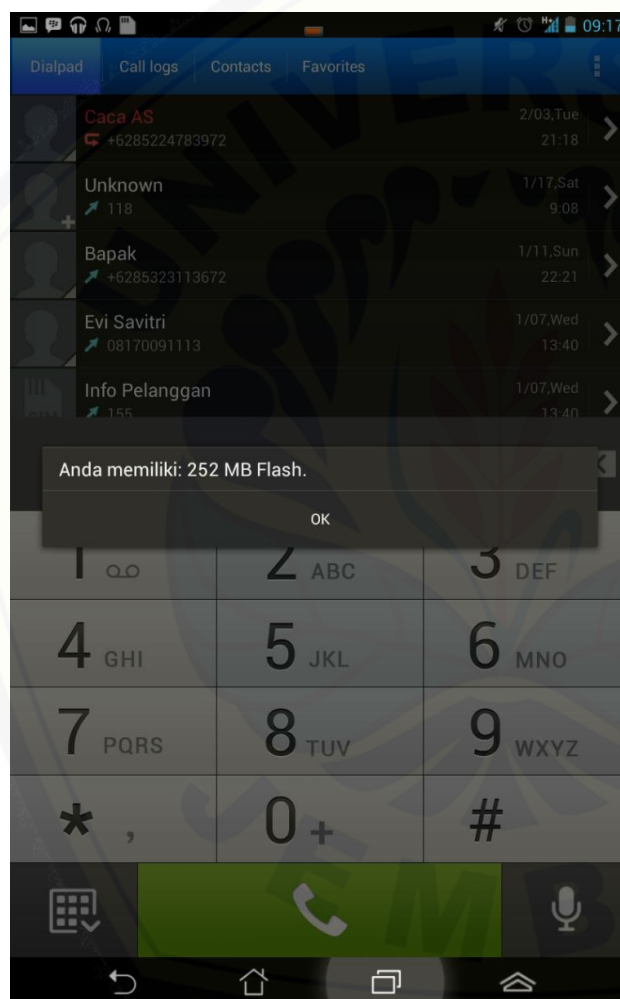
2. Tanggal 4 Februari 2015 Saya menggunakan tanpa ada masalah. Terakhir saya cek sisa kuota FLASH saya sekitar 400-an MB, dan 600 MB.



3. Baru tanggal 5 Februari 2015 terjadi hal ini: Sekitar jam 9 saya menerima sms dari TELKOMSEL yang menyebut kuota FLASH saya telah habis dst. Padahal di jam sebelumnya (di bawah jam 9) saya hanya cek email, buka media sosial, dan baca-baca berita saja yang secara logika tak akan menyedot data hingga 1 GB bukan? Dan pada jam tersebut pemakaian saya harusnya masih dalam kuota midnight.



4. Saya cek ke \*887# dan terbaca sisa kouta FLASH saya tinggal 252 MB. Waw! untuk cek email, buka media sosial dan baca portal berita menyedot sampai 700-an mega? Luar biasa. Nyedot dari kuota FLASH pula, yang nota bene baru berlaku jam 09.00. Berarti kalau dihitung-hitung, 700 MB itu raib dalam rentang waktu 3 menitan. Hebat.



5. Terdorong penasaran, dan tentu saja menggunakan hak tanya saya sebagai pelanggan, saya pun menghubungi @telkomsel via Twitter yang ditanggapi dengan cepat dan ramah oleh yang bernama mbak Chita. Kemudian mengalirlah sebagaimana halnya standar pelayanan. Pertama saya diarahkan untuk cek ke

\*887# (sudah saya lakukan sebelumnya, bahkan di screen capture segala). \*bisa dibaca dari screen capture perbincangan kami di twitter, hingga....



6. Mbak Chita ini menyebut bahwa penggunaan kuota midnight saya terpotong tanggal 29 Januari. LHA????? Pertama, lagi-lagi balik ke atas, saya mengisi kuota tanggal 3 Februari, apa kaitannya dengan tanggal 29 Januari? Kedua, saya tidak mempertanyakan kuota midnight, tapi kuota FLASH (aneh ya layanan ini, tanya kemana jawab kemana)

7. Saya terangkan ulang pada Mbak Chita ini, lengkap (lagi-lagi dengan screen capture-nya) tentang kronologis saya kehilangan data kouta FLASH. Sekali lagi FLASH bukan kuota midnight dan oleh beliau di minta untuk menunggu pengecekan.



8. Kemudian setelah beberapa saat muncul keterangan yang menyebut menurut data yang didapat kuota midnight saya terpotong. (ini nih yang bikin saya PENGEN NYAKARIN TEMBOK. Setelah sebelumnya mbak Chita itu bilang kuota saya terpotong 29 Januari, kini beliau menyebut hal tersebut terjadi tanggal 3 Februari. Dan yang disebut kepotong adalah kuota midnight, padahal yang saya permasalahan adalah hilangnya kuota FLASH. Sekali lagi KUOTA FLASH

mbaaaaaakkkkkkkk, yang 400 dan 600 MB itu, yang tiba-tiba menyusut jadi 252MB, yang habis dalam rentang waktu 3 menit. Kalau kuota bonus sih, mau kepotong dua giga juga tidak apa-apa, namanya juga bonus, gede pula, yakni sekitar 11 GB.)



9. Akibat kesal karena ketidaknyambungan apa yang ditanyakan dengan jawaban, saya pun melontarkan kekecewaan. Yang kemudian di balas oleh yang bernama Rainy dan Nada (mbak Chita kemana ya?), yang seperti layanan kebanyakan, mengulang keterangan mbak Chita, lantas mem-pingpong-kan pelanggan dengan menyarankan saya untuk ke GRAPARI terdekat, lalu disambung oleh mbak Nada



yang mengucapkan terimakasih – mungkin untuk menutup pembicaraan(terus gunanya costumer servis online apa?).



Setelah mengolah napas, lari dua putaran, meditasi dll, akhirnya, sama seperti konsumen lain yang merasa dirugikan, saya pun terpaksa merelakan kuota yang kadung hilang, juga memaklumi ketidaksinkronan jawaban costumer service (mbak Chita, Mbak Rainy, dan Mbak Nada) yang mungkin tidak begitu paham produk yang dikeluarkan oleh perusahaan tempat mereka bekerja, dan (sebagai masyarakat indonesia kebanyakan) menganggap kouta saya raib akibat digondol tuyul. Tuyul millenium yang tak hanya suka nyolong duit tapi juga, barangkali,

kuota internet. Lalu saya akan menyimpan potongan kartu LOOP dalam botol bermantra, siapa tahu si tuyul mengincar bendanya. #wew

\* Lucunya, saya mematikan koneksi internet dan hanya menggunakan untuk membalas email. Dan inilah yang terjadi. Kuota saya yang tinggal 200MB itu raib lagi. Benar-benar tuyul cerdas dan beroperasi di jam 9-an

