

**IMPLEMENTASI PASAL 3 AYAT 6 KONTRAK BERLANGGANAN “TELKOM  
SPEEDY” TERKAIT HAK KONSUMEN PASAL 4C DAN 4D UNDANG-UNDANG NO 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi di Universitas Brawijaya)**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat-Syarat Memperoleh  
Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

**PASKALIS RENWARD SUGANDI**

**NIM. 105010100111086**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
MALANG  
2014

**IMPLEMENTASI PASAL 3 AYAT 6 KONTRAK BERLANGGANAN “TELKOM  
SPEEDY” TERKAIT HAK KONSUMEN PASAL 4C DAN 4D UNDANG-UNDANG NO 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**(Studi di Universitas Brawijaya)**

Paskalis Renward Sugandi, Imam Ismanu, S.H.,M.S., Yenny Eta Widyanti, S.H.,MHum.

**Fakultas Hukum Universitas Brawijaya**

**Email: just.kalis@yahoo.com**

**Absrak**

Banyaknya kontrak baku yang digunakan oleh pelaku usaha untuk mempermudah melakukan pekerjaannya membuat konsumen dihadapkan pada 2 pilihan yaitu take it or leave it. Salah satu pelaku usaha yang bergerak dibidang jasa yang menggunakan kontrak baku adalah PT.TELKOM. Pelanggan yang ingin berlangganan internet speedy harus menandatangani kontrak baku yang telah dibuat sebelumnya oleh PT.TELKOM. Konsumen tidak dapat menambah atau mengurangi substansi dari kontrak tersebut.Pasal 3 ayat 6 Kontrak tersebut berisi mengenai kewajiban PT.TELKOM. Dengan adanya kontrak baku tersebut diharapkan agar pihak PT.TELKOM melaksanakan semua kewajibannya sebagaimana yang telah tertuang didalam kontrak tersebut. Kewajiban PT.TELKOM adalah hak konsumen, dan kewajiban konsumen adalah hak PT.TELKOM.Beberapa hak konsumen tersebut diatur didalam pasal 4c dan 4d UUPK. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi, salah satunya adalah mendapatkan informasi mengenai kontrak baku secara jelas dan mudah dipahami dari PT. TELKOM. Berdasarkan hasil penelitian, PT.TELKOM telah melaksanakan kewajibannya secara baik meskipun masih terdapat hambatan-hambatan yang terjadi. Salah satu hambatan tersebut adalah terdapat konsumen yang tidak mau membaca ataupun mengetahui isi dari kontrak baku tersebut dan langsung menandatangani. Bila terjadi permasalahan antara konsumen dengan PT. TELKOM, maka akan diselesaikan melalui musyawarah dan apabila musyawarah telah dilakukan dan tidak berhasil, maka permasalahan tersebut akan di bawa ke jalur hukum yaitu melalui BANI.

Kata Kunci: Kontrak Baku, hak konsumen, internet speedy, kewajiban PT.TELKOM

### Abstract

Many standard contract used by businesses to facilitate the work make consumer has two option to take it or leave it. One of the Businesses Internet Service Provider that use a standard contract is PT. TELKOM. Consumers must sign a contract to use internet service provider PT. TELKOM. Consumer can't add or decrease the substance of standard contract. Article 3 poin 6 of the standard contract is PT. TELKOM obligation. The standard contract expected for PT. TELKOM to do the obligation in standard contract. PT. TELKOM obligations is consumers rights and consumer obligations is PT.TELKOM rights. Some of consumer's rights regulate by Article 4c and 4d Regulation Number 39 in 1999 about Consumer Protection. A consumer has a right to full standard contract information that is clear and understandable on the services and choices offered by a PT. TELKOM. Based on research, PT. TELKOM has performs its obligation well beside the obstacle. One of the obstacle is consumers doesn't read the standard contract and directly sign it. If there is a problem between the consumer and PT. TELKOM, it will be resolved through "musyawarah" but if "musyawarah" is not successful, then the problem will be taken to legal action through BANI.

Key Words: Standard Contract, Consumer's rights, internet speedy. PT. TELKOM obligation.

## A. PENDAHULUAN

Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (untuk selanjutnya disingkat IPTEK), merupakan suatu hal yang tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia. Keinginan manusia untuk mempermudah aktivitas sehari-hari membuat IPTEK semakin berkembang. Perkembangan teknologi membantu manusia dalam menjelajah informasi mengenai segala aspek yang ada di dunia serta membantu memenuhi kebutuhan manusia atas kecepatan akses informasi dan telekomunikasi.

Negara Indonesia mempunyai sektor-sektor yang penting dalam pembangunan perekonomian Negara, salah satunya adalah di bidang telekomunikasi. Salah satu perusahaan informasi, komunikasi dan penyedia jasa jaringan telekomunikasi di Indonesia adalah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (untuk selanjutnya disingkat PT. TELKOM). PT. TELKOM disini sebagai pelaku usaha yang memperdagangkan jasanya, sedangkan manusia pengguna jasa yang diperdagangkan tersebut dikenal sebagai konsumen. Konsumen memiliki resiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan dikarenakan posisi tawar konsumen yang lemah maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar.<sup>1</sup> Posisi tawar konsumen yang lemah itu dapat dilihat dari adanya kontrak baku yang dikeluarkan oleh pelaku usaha dalam mempermudah melakukan pekerjaannya. Pelaku usaha telah merumuskan seluruh atau sebagian besar isi dari kontrak tersebut. Disini konsumen tidak dapat menambah atau mengurangi suatu hal yang dirasa merugikan dalam kontrak baku tersebut. Akibatnya apabila konsumen ingin menggunakan jasa atau membeli barang dari pelaku usaha tersebut dengan adanya kontrak baku tersebut, maka konsumen dihadapkan kepada 2 pilihan yaitu menyetujui (take it) atau tidak menyetujui (leave it).<sup>2</sup> Kondisi konsumen yang banyak dirugikan dengan adanya kontrak baku tersebut memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan.<sup>3</sup> Pemberian perlindungan hukum terhadap konsumen juga harus diimbangi dengan ketentuan memberikan perlindungan kepada produsen, sehingga dengan adanya perlindungan konsumen ini tidak justru membalik kedudukan konsumen dari kedudukan

---

<sup>1</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm 1.

<sup>2</sup> Sukarmi, *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Pustaka Putra, Jakarta, 2007, hlm 45

<sup>3</sup> Ahmad Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm 4

yang lemah menjadi kedudukan yang kuat dan sebaliknya juga yaitu kedudukan produsen dari yang kuat menjadi kedudukan yang lemah.

PT. TELKOM mengeluarkan produk bernama Telkom speedy untuk jasa layanan internet . PT. TELKOM juga telah mempunyai izin penyelenggaraan jasa akses internet dengan nomor izin : 83/KEP/DJPPI/KOMINFO/4/2011 dengan jenis jasa Internet Service Provider yang telah dilakukan perpanjangan pada 4 April 2011.<sup>4</sup> Untuk masyarakat yang ingin menggunakan internet dengan provider TELKOM speedy harus mengadakan perjanjian dengan PT. TELKOM. Pihak dalam perjanjian tersebut adalah pihak pengguna jasa yang dikenal sebagai konsumen dengan pihak penyelenggara jasa yaitu PT. TELKOM yang dikenal sebagai pelaku usaha. Dengan adanya perjanjian ini diharapkan agar perjanjian terlaksana dengan baik antara kedua belak pihak dan masing-masing pihak mendapatkan hak dan kewajibannya. Namun tidak selalu semua perjanjian dapat berlaku sesuai dengan yang diharapkan.

Jumlah pengguna internet speedy di Indonesia hingga tahun 2013 terdapat 3.013.000 pelanggan.<sup>5</sup> Disini pengguna internet speedy mengalami kenaikan sebanyak 28,7% dari tahun 2012 yang berjumlah 2.341.000 pelanggan. Untuk daerah Jawa Timur sendiri, Manager Sales Program Consumer Service Telkom Area Timur, Ali Sartono mengatakan bahwa pada tahun 2011 jumlah pelanggan speedy di Jatim telah menembus 400.000 pelanggan, serta speedy telah mengklaim menguasai 85% pasar home internet di Jatim.<sup>6</sup>

Asisten Manager Modern Channel Telkom Speedy Malang, Didik Herianto mengatakan bahwa jumlah pelanggan speedy wilayah kota Malang sendiri pada Juni 2012 telah mencapai 50.000 SSS (Satuan Sambungan Speedy) dimana peminat speedy di Malang khususnya dari kalangan rumah tangga dengan paket speedy multispeedy yaitu 384 kbps yang proporsinya mencapai 70%.<sup>7</sup> Sedangkan untuk kota Malang sendiri pada tahun 2012, jumlah pengguna baru internet speedy hingga November 2012 adalah sebanyak 1.183 pelanggan.

---

<sup>4</sup> Laporan Tahunan 2013 PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

<sup>5</sup> *Ibid*

<sup>6</sup> <http://www.kabarbisnis.com/read/2822020>, diakses pada 17 Mei 2014

<sup>7</sup> Choirul Anam, 2012, INTERNET BROADBAND: Peminat *Speedy di Malang masih stabil (online)*, <http://industri.bisnis.com/read/20120613/84/81185/internet-broadband-peminat-speedy-di-malang-masih-stabil>, (17 Mei 2014)

Selain di kalangan rumah tangga, pengguna speedy juga banyak dimanfaatkan oleh mahasiswa. Salah satu Perguruan Tinggi Negeri yang terkenal di kota Malang adalah Universitas Brawijaya. Penggunaan internet di kalangan mahasiswa mempunyai peranan penting dalam proses pembelajaran, karena internet membantu mahasiswa dalam mencari literature tugas perkuliahan maupun untuk mengerjakan tugas perkuliahan. Sebagai pengguna jasa internet speedy, maka mahasiswa tersebut dikategorikan sebagai konsumen. Hak konsumen adalah kewajiban pelaku usaha, dan hak pelaku usaha adalah kewajiban konsumen. Salah satu kewajiban dari pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (untuk selanjutnya disingkat UUPK), khususnya pada Pasal 7 yaitu : kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan , perbaikan dan pemeliharaan. Hal ini telah dituangkan dalam Kontrak Berlangganan “TELKOM Speedy” pada pasal 3 ayat 6 mengenai kewajiban PT. TELKOMSpeedy, yaitu :

- a) *Memberikan pelayanan yang baik, jujur, dan transparan kepada PELANGGAN;*
- b) *Memelihara jaringan akses agar tetap dapat berfungsi dengan baik;*
- c) *Memberikan informasi mengenai tariff SPEEDY dan perubahannya sekurang-kurangnya mengumumkan melalui mass media sebelum tanggal berlakunya tariff telekomunikasi dimaksud atau sebelum berlakunya tanggal perubahannya, atau dalam bentuk brosur atau buku tariff;*
- d) *Mengirimkan informasi tagihan jasa telekomunikasi kepada alamat PELANGGAN;*
- e) *Menyediakan informasi tagihan jasa telekomunikasi yang sewaktu-waktu dapat diakses oleh PELANGGAN;*
- f) *TELKOM tidak menjamin kualitas layanan apabila PELANGGAN menggunakan satu sambungan layanan speedy untuk lebih dari 4 terminal.*

Kewajiban TELKOM tersebut adalah hak konsumen pengguna jasa internet speedy. Peminat layanan internet speedy TELKOM Malang masih stabil di tengah persaingan yang ketat. 70% dari total pengguna speedy di Malang dikuasai oleh home internet. Banyaknya pengguna internet speedy di Indonesia, khususnya wilayah Jawa Timur, Malang menyebabkan PT. TELKOM harus memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal terhadap konsumen yang menggunakan jasanya.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana implementasi pasal 3 ayat 6 kontrak berlangganan “Telkom Speedy” terkait hak konsumen pasal 4c dan 4d UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?

2. Hambatan apa yang dialami konsumen dalam implementasi pasal 3 ayat 6 kontrak berlangganan “Telkom Speedy” terkait hak konsumen pasal 4c dan 4d UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan konsumen dalam mengatasi hambatan implementasi pasal 3 ayat 6 kontrak berlangganan “Telkom Speedy” terkait hak konsumen pasal 4c dan 4d UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?

### **C. PEMBAHASAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris yaitu mengkaji korelasi lingkungan hukum dengan hukum yang berlaku dalam masyarakat seperti mendeskripsikan yang ada di Undang-Undang lalu dikorelasikan dengan benar-tidaknya dalam praktek di masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis

#### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Secara purposif penelitian ini dilakukan di PT.TELKOM Speedy Cabang Malang dan Universitas Brawijaya Malang. Gambaran umum mengenai PT. TELKOM adalah :

PT. TELKOM (PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk) adalah Suatu Badan Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia dan karenanya tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Ruang lingkup PT. TELKOM sesuai dengan pasal 3 Anggaran Dasar Perusahaan adalah menyelenggarakan jaringan dan jasa telekomunikasi dan informatika serta optimalisasi sumber daya perusahaan. PT. TELKOM mengeluarkan produk bernama Telkom speedy untuk jasa layanan internet . PT. TELKOM juga telah mempunyai izin penyelenggaraan jasa akses internet dengan nomor izin : 83/KEP/DJPPI/KOMINFO/4/2011 dengan jenis jasa Internet Service Provider yang telah dilakukan perpanjangan pada 4 April 2011<sup>8</sup>. Untuk PT.TELKOM wilayah Kota Malang sendiri pusatnya terletak di Jalan Ahmad Yani Nomor 11, Malang dan susunan organisasinya terdiri dari Pimpinan/Kepala Cabang, Kelompok Sistem Informasi dan Sekretariat, Dinas Sumber Daya Manusia dan Keuangan, Dinas Pembangunan Logistik, Dinas Operasi dan Pemeliharaan Sentral, Transmisi, Catu Daya, dan Jaringan Kabel, dan Dinas Niaga.

---

<sup>8</sup> *Op.cit.*, Laporan Tahunan 2013 PT. Telekomunikasi Tbk.

Sedangkan gambaran umum mengenai Universitas Brawijaya adalah :

Universitas Brawijaya kota Malang terletak di Jalan Veteran kota Malang. Pada tahun 2013, jumlah mahasiswa baru adalah 16.447 orang, dan total mahasiswa yang masih kuliah di Universitas Brawijaya adalah sebanyak 61.231 orang.<sup>9</sup> Nama Universitas Brawijaya diberikan oleh Presiden Republik Indonesia melalui kawat nomor 258/K/61 tanggal 11 Juli 1961. Nama ini berasal dari gelar Raja-Raja Majapahit yang merupakan kerajaan besar di Indonesia pada abad 12 sampai 15. Universitas Brawijaya dinegerikan berdasarkan Surat Keputusan Presiden Nomor 196 tahun 1963 dan berlaku sejak 5 Januari 1963.<sup>10</sup>

## 2. Implementasi Pasal 3 Ayat 6 Kontrak Berlangganan “Telkom Speedy” Terkait Hak Konsumen Pasal 4C Dan 4D UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

### A. Implementasi Pasal 3 Ayat 6 Kontrak Berlangganan “Telkom Speedy”

Pasal 3 ayat 6 dalam Kontrak Berlangganan “TELKOM Speedy” berisi mengenai :

- a) *Memberikan pelayanan yang baik, jujur, dan transparan kepada PELANGGAN;*
- b) *Memelihara jaringan akses agar tetap dapat berfungsi dengan baik;*
- c) *Memberikan informasi mengenai tariff SPEEDY dan perubahannya sekurang-kurangnya mengumumkan melalui mass media sebelum tanggal berlakunya tariff telekomunikasi dimaksud atau sebelum berlakunya tanggal perubahannya, atau dalam bentuk brosur atau buku tariff;*
- d) *Mengirimkan informasi tagihan jasa telekomunikasi kepada alamat PELANGGAN;*
- e) *Menyediakan informasi tagihan jasa telekomunikasi yang sewaktu-waktu dapat diakses oleh PELANGGAN;*
- f) *TELKOM tidak menjamin kualitas layanan apabila PELANGGAN menggunakan satu sambungan layanan speedy untuk lebih dari 4 terminal.*

| No | Implementasi Pasal 3 ayat 6 Kontrak Berlangganan “Telkom Speedy” | Hasil Kuisisioner   |
|----|--|---|
| 1  | Butir A  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas TELKOM dapat menanggapi permintaan dan keluhan responden (69%)</li> <li>• Petugas TELKOM mendengarkan pendapat dan keluhan responden dengan baik (69%)</li> <li>• Petugas menunjukkan perhatian dan</li> </ul> |

<sup>9</sup> <http://ub.ac.id/tentang/profil-universitas>, diakses pada 17 Mei 2014

<sup>10</sup> *Ibid.*

|   |         |   |
|---|---------|---|
|   |         | <p>keseriusan yang cukup besar dalam memberikan pelayanan terhadap responden. (56%)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas tepat dalam memberikan tagihan yang akan dibayarkan tiap bulannya kepada responden (67%)</li> <li>• Petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan sepenuh hati (60%)</li> <li>• Petugas dapat menjawab pertanyaan yang diajukan pelanggan secara tuntas dan jelas (59%)</li> <li>• Petugas dapat memberikan jawaban atas permasalahan tersebut. (62%)</li> <li>• Responden percaya akan hubungan baik dengan PT. Telkom selaku produsen speedy dikarenakan pelayanan yang diberikan sangat baik. (76%)</li> <li>• PT. Telkom memiliki komunikasi yang baik dan mudah dimengerti. (73%)</li> <li>• Pihak Telkom telah memberikan pelayanan sesegera mungkin pada saat dibutuhkan (60%)</li> </ul> |
| 2 | Butir B | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responden merasa memiliki kemudahan dalam mengakses internet dengan menggunakan speedy (95%)</li> <li>• Peralatan modem maupun router yang diberikan PT. TELKOM juga menunjang penggunaan internet dengan baik. (73%)</li> <li>• Responden merasa speedy sangat mudah untuk digunakan. (83%)</li> </ul>  |

|   |         |   |
|---|---------|---|
|   |         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responden setuju bahwa PT. TELKOM memiliki komitmen yang baik untuk tetap menjaga kualitasnya.(77%)</li> </ul>   |
| 3 | Butir C | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebagian responden setuju bahwa pihak Telkom telah memberikan informasi tariff speedy serta dan besarnya perubahannya melalui mass media, brosur, maupun pamphlet. (44%)</li> <li>• Terdapat beberapa responden tidak merasakan hal demikian. (23%)</li> </ul> |
| 4 | Butir D | Telkom menggunakan EBS semenjak tahun 2009 untuk menggantikan informasi tagihan yang dikirimkan ke alamat pelanggan.  |
| 5 | Butir E | Responden merasa masih kesulitan untuk mendapat informasi tagihan yang sewaktu-waktu dapat diakses  |
| 6 | Butir F | Untuk butir F akan dibahas pada analisis peneliti   |

Implementasi Pasal 3 ayat 6 butir A Kontrak Berlangganan “Telkom Speedy” terkait konsumen sudah terlaksana dengan baik. Disini Telkom telah melaksanakan ketentuan yaitu memberikan pelayanan yang baik, jujur, dan transparan kepada pelanggannya. Hal itu dapat dilihat dari hasil jawaban yang diberikan oleh responden. Selain hal tersebut, konsumen telah mendapatkan haknya yang sesuai dengan ketentuan UUPK yaitu pasal 4C UUPK bahwa konsumen mempunyai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/jasa yang digunakan. Telkom telah mendengarkan pendapat maupun keluhan pelanggan dan memberikan jawaban serta solusi akan pertanyaan maupun keluhan yang telah diajukan pelanggannya.

Implementasi pasal 3 ayat 6 butir B Kontrak Berlangganan “Telkom Speedy” terkait konsumen sudah terlaksana dengan baik. Disini Telkom telah melaksanakan ketentuan memelihara jaringan akses agar tetap dapat berfungsi dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan responden dalam mengakses menggunakan internet speedy. Disini PT. TELKOM telah memelihara jaringan akses agar tetap berfungsi dengan baik sehingga responden dapat mengakses menggunakan internet speedy dengan mudah tanpa mengalami gangguan. Selain hal tersebut saat responden berlangganan internet speedy maka konsumen akan mendapatkan modem maupun router untuk penggunaan internet, disini router maupun modem tersebut menunjang penggunaan internet responden dengan baik.

Implementasi Pasal 3 ayat 6 Butir C Kontrak Berlangganan “Telkom Speedy” terkait konsumen telah terlaksana cukup baik walaupun masih terdapat beberapa responden yang tidak merasa bahwa Telkom belum memberikan informasi mengenai tariff dan perubahannya melalui mass media atau brosur ataupun buku tariff. Meskipun responden tidak dapat mengetahui informasi mengenai tariff dan perubahannya melalui mass media, tetapi responden dapat mengetahui melalui brosur PT. TELKOM. Hal ini dikarenakan dalam pasal 3 ayat 6 butir C tersebut mengatakan bahwa Telkom berkewajiban memberikan informasi mengenai tariff speedy dan perubahannya sekurang-kurangnya mengumumkan melalui mass media sebelum tanggal berlakunya tariff telekomunikasi dimaksud atau sebelum berlakunya tanggal perubahannya, atau dalam bentuk brosur atau buku tariff.

Implementasi Pasal 3 ayat 6 Butir D Kontrak Berlangganan “Telkom Speedy” terkait konsumen sudah dilaksanakan. Disini Telkom dulu telah melaksanakan ketentuan mengirimkan informasi tagihan jasa telekomunikasi kepada alamat PELANGGAN. Ke alamat pelanggan yang dimaksud itu sendiri adalah ke alamat rumah pelanggan tinggal dengan pengiriman melalui surat. Sebelum tahun 2009 Telkom masih mengirimkan surat informasi tagihan jastel ke alamat rumah pelanggan. Pada tahun 2009, digunakan layanan EBS untuk menggantikan pengiriman informasi tagihan melalui surat. Penggunaan layanan EBS oleh Telkom ini dilakukan karena banyaknya pihak pengguna speedy yang tidak mendapatkan informasi tagihan ke alamatnya melalui surat yang dikirimkan oleh Telkom. Penggunaan EBS diharapkan agar mempermudah pengguna speedy untuk

mendapatkan informasi tagihan yang akan dikirimkan melalui email. Meskipun telah menggunakan layanan EBS untuk mengirimkan tagihan ke alamat pelanggan, Telkom telah melaksanakan ketentuan Pasal 3 ayat 6 Butir D Kontrak Berlangganan “Telkom Speedy” yaitu mengirimkan tagihan jasa telekomunikasi ke alamat pelanggan, hanya saja Telkom telah mengganti pengiriman informasi tagihan jasa telekomunikasi ke pelanggan yang semula berupa surat menjadi pengiriman melalui email.

Implementasi Pasal 3 ayat 6 Butir E Kontrak Berlangganan “Telkom Speedy” terkait hak konsumen sudah terlaksana dengan baik. Telkom telah melaksanakan ketentuan menyediakan informasi jastel yang sewaktu-waktu dapat diakses oleh pelanggannya. Besarnya informasi jastel dapat dicek di [infobill.telkom.co.id](http://infobill.telkom.co.id), tetapi sekarang responden tidak dapat mengecek melalui web tersebut dikarenakan Telkom telah menonaktifkan web tersebut. Tetapi pada tahun 2013, adanya layanan web in dari Telkom dapat membantu responden untuk mengetahui informasi jastel yang sewaktu-waktu dapat diakses oleh pelanggan. Oleh karena itu Telkom telah melaksanakan ketentuan pasal 3 ayat 6 butir D kontrak berlangganan mengenai menyediakan informasi jastel yang dapat diakses oleh pelanggan sewaktu-waktu. Adanya layanan web yang membantu konsumen untuk mengetahui informasi jastel tersebut merupakan itikad baik dari Telkom untuk pelanggannya.

Implementasi Pasal 3 ayat 6 Kontrak Berlangganan “Telkom Speedy” butir F (kewajiban PT. TELKOM) mengenai “TELKOM tidak menjamin kualitas layanan apabila PELANGGAN menggunakan satu sambungan layanan speedy untuk lebih dari 4 terminal”, hal ini dapat dilihat dari program jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) yang ditawarkan oleh pihak PT. TELKOM, yaitu layanan minimum yang dijanjikan kepada pelanggan terhadap kualitas produk dan penanganan. Apabila pelanggan menggunakan router untuk membagi jaringan speedy yang digunakan ke beberapa computer, maka hal itu akan berpengaruh terhadap kecepatan akses internet.

Dengan demikian maka Implementasi Pasal 3 Ayat 6 Butir F Kontrak berlangganan “Telkom Speedy” terkait konsumen sudah terlaksana dengan baik. Telkom telah melaksanakan ketentuan tidak menjamin kualitas layanan apabila PELANGGAN menggunakan satu sambungan layanan speedy untuk lebih dari 4 terminal. Hal ini dapat dilihat dari jaminan yang diberikan dari pihak Telkom terhadap konsumen yaitu berupa

jaminan tingkat layanan dimana jaminan hanya akan diberikan kepada pelanggan terkait kualitas produk dan penanganan. apabila pelanggan menggunakan 1 sambungan speedy untuk lebih dari 4 terminal maka pihak Telkom tidak akan menjamin kualitas layanan tersebut. Hal ini berarti konsumen dituntut untuk menggunakan internet pada umumnya, yaitu tidak membagi jaringan internet 1 layanan sambungan speedy ke lebih dari 4 terminal.

## **B. Implementasi Pasal 4C dan 4D Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, butir C dan butir D adalah :

*Pasal 4C :*

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

*Pasal 4D :*

*Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan*

Hak atas informasi yang benar jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa maupun hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan sangatlah penting. Disini konsumen dituntut untuk merasa peka dan berani bertanya apabila ada suatu hal yang kurang jelas. Hak atas informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk dan/atau jasa, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk dan/atau jasa yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya dan terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk atau pemilihan jasa. Hak atas informasi ini penting bagi konsumen, Telkom selaku pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas mengenai jasa yang diperdagangkan kepada konsumennya, sehingga konsumen sendiri dapat mengetahui produk dari Telkom secara jelas. Apabila konsumen memiliki pendapat maupun keluhannya atas kinerja maupun PT. TELKOM, konsumen berhak untuk melakukan complain ataupun memberikan saran kepada PT.TELKOM selaku pelaku usaha. Hal ini telah tertuang didalam Pasal 4D UUPK dimana konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan

keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya. Selain itu pelaku usaha wajib memberikan tanggapan atas complain yang telah dilakukan oleh konsumen. Salah satu kewajiban Telkom adalah Memberikan informasi mengenai tariff SPEEDY dan perubahannya sekurang-kurangnya mengumumkan melalui mass media sebelum tanggal berlakunya tarif telekomunikasi dimaksud atau sebelum berlakunya tanggal perubahannya, atau dalam bentuk brosur atau buku tarif. Disini Telkom wajib menyampaikan informasi tersebut secara jelas agar konsumen tidak dirugikan dikemudian hari. Konsumen yang melihat brosur Telkom dan berlangganan apabila dikemudian hari konsumen tidak mendapatkan layanan jasa yang sesuai dengan brosur tersebut, maka konsumen dapat menjadikan brosur tersebut sebagai alat bukti di pengadilan untuk menggugat Telkom selaku pelaku usaha. Penyampaian informasi yang tidak benar melalui brosur tersebut merupakan bentuk wanprestasi karena brosur tersebut dianggap sebagai penawaran dan janji-janji yang bersifat perjanjian.

### **3. Hambatan yang dialami konsumen dalam pelaksanaan pasal 3 ayat 6 kontrak berlangganan “Telkom Speedy” terkait hak konsumen pasal 4c dan 4d UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Hambatan yang dialami konsumen dalam pelaksanaan pasal 3 ayat 6 kontrak berlangganan “Telkom speedy” terkait hak konsumen pasal 4c dan 4d adalah :

- (1) Konsumen tidak dapat mengakses informasi tagihan jasa telekomunikasi
- (2) Konsumen tidak mendapatkan tagihan jasa telekomunikasi yang dikirimkan oleh PT.TELKOM ke alamatnya
- (3) Konsumen tidak dapat mengetahui besarnya tarif speedy melalui web Telkom
- (4) Konsumen tidak mengetahui besarnya ganti rugi/kompensasi yang dibayarkan oleh PT.TELKOM apabila tingkat jaminan layanan tidak terpenuhi
- (5) Masih terdapat beberapa situs yang tidak mengandung SARA dan tidak mengandung pornografi yang tidak dapat diakses.

Selain itu, hambatan juga dapat terjadi dari pihak PT.TELKOM maupun pihak konsumen. Hambatan dari pihak PT.TELKOM yaitu :

- (1) Tidak berfungsinya jaringan akses dengan baik dikarenakan sibuknya jaringan server PT.TELKOM pada waktu-waktu tertentu, kualitas jaringan telepon yang buruk,
- (2) Kurangnya beberapa jaringan ADSL di tempat tertentu di Kota Malang

Hambatan dari pihak Konsumen yaitu :

- (1) Konsumen menandatangani kontrak berlangganan Telkom Speedy tanpa membaca/mengetahui isi dari kontrak tersebut.
- (2) Penggunaan internet yang berlebihan

#### **4. Upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam mengatasi hambatan implementasi pasal 3 ayat 6 kontrak berlangganan “Telkom Speedy” terkait hak konsumen pasal 4c dan 4d UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam mengatasi beberapa hambatan seperti dibawah ini adalah:

a. Konsumen tidak dapat mengakses informasi tagihan jasa telekomunikasi

Untuk dapat mengakses informasi tagihan jasa telekomunikasi, konsumen selaku pelanggan personal dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh PT.TELKOM yaitu layanan *web-in*.<sup>11</sup> Layanan web-in adalah salah satu layanan yang Telkom yang disediakan untuk segmen pelanggan personal untuk dapat mengakses produk dan layanan Telkom secara mandiri. Informasi tersebut dapat diakses melalui website [mytelkom.co.id](http://mytelkom.co.id) dikarenakan website [infobill.telkom.co.id](http://infobill.telkom.co.id) sudah tidak dapat diakses karena telah dinonaktifkan oleh pihak Telkom

b. Konsumen tidak mendapatkan tagihan jasa telekomunikasi yang dikirimkan oleh PT.TELKOM ke alamatnya

Konsumen dapat mendapatkan tagihan telekomunikasi yang dikirimkan melalui email dengan cara menggunakan layanan EBS untuk pelanggan yang menggunakan fixed line. Layanan EBS dapat digunakan oleh konsumen dengan cara mengaktifkan melalui web [mytelkom.co.id](http://mytelkom.co.id) pada bagian e-Billing. Disini tagihan jasa telekomunikasi setiap bulannya akan dikirimkan melalui email.

c. Konsumen tidak dapat mengetahui besarnya tariff speedy melalui web Telkom

---

<sup>11</sup> Hasil balasan message Pihak Telkom Care, diolah pada 13 Oktober 2014

Apabila pelanggan tidak dapat mengetahui tariff speedy melalui web Telkom, pelanggan dapat langsung menanyakan melalui layanan call centre “147”. Selain menggunakan layanan call centre, pelanggan dapat mendatangi plasa Telkom untuk menanyakan mengenai produk speedy dan dapat meminta brosur ataupun phamflet.

d. Lambatnya koneksi internet yang dirasakan konsumen

Konsumen apabila pada jam-jam tertentu merasa koneksi internet yang digunakan menjadi lambat hal itu dapat terjadi karena sibuknya server jaringan PT.TELKOM. Untuk menghindari hal tersebut, PT.TELKOM menyarankan agar pelanggan menggunakan paket 1GB ke atas. Pelanggan yang masih tergolong pengguna speedy multispeed seperti paket 384kbs disarankan agar menggunakan paket 1GB karena hanya selisih 55rb/bulan.<sup>12</sup> Paket 1GB tersebut termasuk paket unlimited tanpa batas kuota.<sup>13</sup> Dengan menggunakan paket 1GB tersebut, maka konsumen dapat menggunakan software bantu untuk mengunduh file ataupun lainnya tanpa harus takut kecepatan akses internet akan turun, akan tetapi konsumen juga tetap harus membatasi jumlah penggunaan software bantu tersebut.

Konsumen wajib menjaga kesehatan alat modem maupun computer. PT.TELKOM memberikan tips untuk menjaga kesehatan modem dan komputer agar terbebas dari virus, sebab virus dapat mempengaruhi kecepatan akses internet *speedy*. Untuk menjaga kesehatan PC yang terhubung dengan internet, tips yang diberikan petugas adalah jangan pernah untuk membuka “*attachment*” dari mail yang tidak konsumen kenal serta aktifkan pop-up blocker pada browser yang biasa konsumen gunakan.<sup>14</sup> Tetapi virus saat ini tidak hanya menyerang computer saja, tapi juga dapat menyerang modem internet.<sup>15</sup> Apabila modem telah terkena virus, maka yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah melaporkannya ke Plasa Telkom ataupun melalui layanan call centre dan biasanya Telkom akan mengganti dengan modem baru dan modem lama konsumen akan diambil kembali oleh Telkom sebagai bukti penggantian modem.<sup>16</sup>

e. Informasi bulanan tagihan pelanggan

---

<sup>12</sup> Hasil Balasan Message Divisi Bussiness Service, yang diolah pada 20 September 2014

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

<sup>14</sup> <http://beta.telkom.co.id/produk-layanan/faq/speedy/>, diolah pada 13 Oktober 2014

<sup>15</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Kalis, Teknisi PT. TELKOM Malang, diolah pada 13 Oktober 2014

<sup>16</sup> *Ibid.*

Pelanggan yang memiliki keluhan atas tagihan yang diberikan PT.TELKOM dengan paket yang digunakan, dapat menyampaikan keluhannya ke kantor cabang terdekat atau melalui pusat pengaduan secara online di web Telkom (www.telkom.co.id) atau melalui layanan contact centre dengan nomor “147” bagi ritel dan “500250” bagi pelanggan bisnis.<sup>17</sup>

f. Penyelesaian sengketa

Pelanggan yang memiliki sengketa dengan PT.TELKOM dapat menyelesaikannya melalui musyawarah. Apabila musyawarah telah dilakukan dan tidak berhasil, maka pelanggan dapat menyelesaikannya melalui BANI. Tetapi menurut UUPK sendiri, konsumen dapat juga menggugat PT.TELKOM selaku pelaku usaha melalui BPSK, sebagaimana yang telah diatur didalam Pasal 49 UUPK.

g. Besarnya Kompensasi yang dibayarkan Oleh PT. TELKOM

Besarnya ganti rugi/kompensasi yang di terima konsumen internet speedy telah diatur didalam jaminan tingkat layanan. Jaminan ini diberikan bagi pelanggan yang ingin pasang baru, perubahan jenis layanan, penyelesaian gangguan, pemulihan sambungan terisolir, dan keluhan atas tagihan. Program jaminan tingkat layanan yang diberikan kepada pelanggan korporat diberikan sesuai kesepakatan kontrak antara PT.TELKOM dengan pelanggan tersebut.

Besarnya ganti rugi/kompensasi yang akan konsumen (pelanggan personal) terima apabila jaminan tingkat layanan tidak terpenuhi yang diberikan PT.TELKOM berupa kompensasi non-tunai. Kompensasi non-tunai tersebut berupa gratis biaya berlangganan untuk jangka waktu tertentu.

## **D. Penutup**

### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan uraian-uraian pada bab diatas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai Implementasi Pasal 3 ayat 6 Kontrak Berlangganan “Telkom Speedy” terkait Hak Konsumen Pasal 4c dan 4D Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi di Universitas Brawijaya) adalah sebagai berikut : Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar ke 70 orang pengguna internet *speedy*

---

<sup>17</sup> Laporan Tahun 2013 Telkom, diolah pada 13 Oktober 2014

- di Universitas Brawijaya Malang, didapatkan hasil bahwa kewajiban Telkom telah terimplementasi secara baik terkait hak konsumen khususnya pasal 4c dan 4d UUPK.
2. Hambatan yang dirasakan konsumen dalam pelaksanaan pasal 3 ayat 6 Kontrak Berlangganan “Telkom Speedy” adalah sebagai berikut:
    - a. Konsumen langsung menandatangani kontrak berlanggan tanpa membaca dan tanpa mengetahui isi kontrak/perjanjian tersebut
    - b. Konsumen tidak dapat mengakses informasi tagihan jasa telekomunikasi
    - c. Konsumen tidak mendapatkan tagihan jasa telekomunikasi yang dikirimkan oleh PT.TELKOM ke alamatnya
    - d. Konsumen tidak mengetahui besarnya ganti rugi/kompensasi yang dibayarkan oleh PT.TELKOM apabila tingkat jaminan layanan tidak terpenuhi
    - e. Masih terdapat beberapa situs yang tidak mengandung SARA dan tpornografi yang tidak dapat diakses oleh konsumen
    - f. Lambatnya internet yang dirasakan konsumen karena sibuknya server jaringan PT.Telkom pada jam-jam tertentu, kualitas jaringan telepon yang buruk, penggunaan internet yang berlebihan, masih terdapat beberapa situs yang tidak mengandung SARA yang tidak dapat dibuka
    - g. Tidak semua tempat di kota Malang mempunyai jaringan ADSL yang diperlukan untuk dapat menggunakan internet
  3. Upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan yang terjadi adalah sebagai berikut:
    - a. Konsumen harus peka dan mau untuk membaca isi kontrak perjanjian sebelum menandatangani kontrak tersebut.
    - b. Untuk dapat mengakses informasi tagihan jasa telekomunikasi, konsumen selaku pelanggan personal dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh PT.TELKOM yaitu layanan web-in di menu My Telkom. Untuk mendapatkan tagihan jasa telekomunikasi, konsumen dapat menggunakan layanan e-billing/aau EBS yang telah disediakan oleh PT. TELKOM.
    - c. Besarnya ganti rugi/kompensasi yang akan konsumen (pelanggan personal) terima apabila SLG tidak terpenuhi yang diberikan PT.TELKOM berupa kompensasi

non-tunai. Kompensasi non-tunai tersebut berupa gratis biaya berlangganan untuk jangka waktu tertentu.

- d. Untuk menghindari lambatnya kecepatan akses internet pada jam-jam tertentu, PT.TELKOM menyarankan agar pelanggan menggunakan paket 1GB ke atas. Paket 1GB tersebut termasuk paket unlimited tanpa batas kuota.  
Sera konsumen wajib menjaga kesehatan computer maupun modem yang dimiliki.
- e. Untuk mengetahui tersedia atau tidak tersedianya jaringan ADSL di tempat konsumen, maka konsumen dapat langsung bertanya ke plasa Telkom yang nantinya akan dicekkan oleh petugas Telkom mengenai jaringan ADSL tersebut.
- f. Penyelesaian Sengketa  
Apabila terjadi sengketa antara konsumen internet speedy dengan PT.TELKOM Malang selaku pelaku usaha, maka dapat diselesaikan melalui 2 cara yaitu dengan musyawarah antara para pihak atau dengan cara penyelesaian melalui BANI apabila cara musyawarah telah dilakukan terlebih dahulu dan tidak tercapai.

## **B. SARAN**

1. Perlunya pengetahuan akan Perlindungan Konsumen sangat diperlukan. Pelaku usaha dituntut untuk memiliki pengetahuan akan pentingnya perlindungan konsumen. Tidak hanya pelaku usaha saja yang harus memiliki pengetahuan tentang perlindungan konsumen, konsumen serta lembaga-lembaga konsumen maupun pemerintah harus mengetahui pentingnya perlindungan konsumen. Perlindungan Konsumen direalisasikan dalam bentuk Undang-undang, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya UUPK tersebut, diharapkan agar pelaku usaha, konsumen, lembaga-lembaga konsumen dan pemerintah dapat menerapkan UUPK sesuai dengan tujuan dibuatnya dan agar konsumen dan pelaku usaha dapat mengetahui hak dan kewajibannya serta bagi pelaku usaha sendiri agar mengetahui aturan yang tidak boleh dilanggar. Dengan adanya UUPK ini diharapkan juga agar konsumen memiliki kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha.
2. Untuk konsumen, diharapkan agar mau membaca kontrak atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha agar tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Konsumen

- dituntut untuk peka dan tidak dianjurkan untuk langsung menandatangani tanpa membaca kontrak tersebut.
3. Untuk pelaku usaha, diharapkan agar apabila pelaku usaha membuat kontrak baku yang ditujukan kepada konsumen, agar menjelaskan isi kontrak tersebut kepada konsumennya agar mengerti dan tidak terjadi kesalahpahaman penafsiran antara konsumen dengan pelaku usaha. Serta apabila pelaku usaha mengeluarkan suatu brosur untuk kepentingan promo maka diharapkan agar pelaku usaha menginformasikan secara lengkap mengenai produk/jasa yang ditawarkan melalui brosur tersebut. Sebab apabila brosur tersebut tidak memiliki informasi yang sesuai dan akhirnya merugikan konsumen, maka pelaku usaha tersebut dapat digugat oleh konsumen dan brosur tersebut dapat dijadikan alat bukti untuk dipertimbangkan hakim dalam persidangan.

## DAFTAR PUSTAKA

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

Ahmad Miru, **Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia**, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011

Komariah, **Hukum Perdata**, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, 2002.

Lili Rasjidi dan B. Arif Sidharta, **Filsafat Hukum Madzab dan Refleksi**, Remaja Rosda Karya, Bandung, 1994

St. Remy Sjahdeini dkk., **Naskah Akademis Peraturan Perundang-Undangan tentang Perbuatan Melawan Hukum**, Badan Pembinaan Hukum Nasional. Departemen Kehakiman RI, Jakarta, 1993/1994.

Sukarmi, **Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha**, Pustaka Putra, Jakarta, 2007.

Tim Penyusun Kamus Besar Pusat Bahasa, **Kamus Besar Bahasa Indonesia, ed. 3**, BalaiPustaka, Jakarta, 2007.

## UNDANG-UNDANG

**Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821

## SKRIPSI

Dede Moch. Fathurrohman, **Analisis Kelayakan Investasi Untuk Rencana Perluasan Jaringan Pada PT. TELKOM (Persero Cabang Malang)**, Skripsi diterbitkan, Malang, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri, 2008.

## INTERNET

Choirul Anam, 2012, INTERNET BROADBAND: Peminat *Speedy di Malang masih stabil* (online), <http://industri.bisnis.com/read/20120613/84/81185/internet-broadband-peminat-speedy-di-malang-masih-stabil>, (17 Mei 2014)

Van Banjar, 2013, **Prinsip Tanggung Jawab** (online),  
<http://www.vanbanjarechts.wordpress.com/2013/01/01/prinsip-tanggung-jawab/>, (7 April  
2013)

<http://www.kabarbisnis.com/read/2822020>, diakses pada 17 Mei 2014

<http://ub.ac.id/>

## **LAIN-LAIN**

Keputusan Pengadilan negeri Jakarta Selatan Nomor 103/Pdt.G/1997/PN.Jak-Sel.

Keputusan Pengadilan Negeri Surabaya Nomor 502/Pdt.G/1991/PN. SBY

Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi “Telkom Speedy”

Laporan Tahunan 2013 PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.