

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menggunakan Jasa Layanan Indihome Di PT. Telkom Makassar

Deselfia DNM Sahari

Politeknik Maritim AMI Makassar, Sulawesi Selatan

Corresponding Author : Deselfia DNM Sahari

Telp : 081354663240

E-mail : selfisahari@gmail.com

Abstrak : Telkom *indihome* menjadi solusi utama bagi akses *broadband* koneksi internet tidak hanya di kalangan bisnis namun meluas sampai ke rumah-rumah. Bagi masyarakat yang ingin memanfaatkan jasa telekomunikasi, khususnya internet dengan provider telkom *indihome*, terlebih dahulu harus mengadakan perjanjian dengan PT. Telkom. Dalam sebuah perjanjian, masing-masing pihak yaitu, pihak pengguna jasa atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu PT. Telkom mempunyai hak dan kewajiban. Tujuan penelitian yaitu Untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum pada PT telkom makassar terhadap konsumennya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sosialisasi dan empiris. empiris maksudnya adalah dengan melakukan observasi di lapangan dan mencari tahu mengenai perlindungan hukum bagi layanan *indihome* terhadap pelanggan di PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom), dan mewawancarai karyawan pada PT. Telkom dan pelanggan/konsumen yang menggunakan layanan *indihome* serta data di olah dengan metode analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum bersifat represif dan prefentif sehinggabentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa Telkom jika terjadi kerugian akibat kenaikan harga secara sepihak masih kurang efektif.

Agar perlindungan hukum untuk konsumen lebih efektif lagi maka dapat dilakukan pembinaan dan pengawasan. Pembinaan yang dilakukan dapat berbentuk pembuatan aturan-aturan baru yang melindungi konsumen. Sedangkan pengawasan dilakukan tidak hanya oleh pemerintah namun masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Indihome

1. PENDAHULUAN

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

Telkom *indihome* menjadi solusi utama bagi akses *broadband* koneksi internet tidak hanya di kalangan bisnis namun meluas sampai ke rumah-rumah. Bagi masyarakat yang ingin memanfaatkan jasa telekomunikasi, khususnya internet dengan provider telkom *indihome*, terlebih dahulu harus mengadakan perjanjian dengan PT. Telkom. Dalam sebuah perjanjian, masing-masing pihak yaitu, pihak pengguna jasa atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu PT. Telkom mempunyai hak dan kewajiban.

Di dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, agar terciptanya sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan melindungi konsumen dari perbuatan curang pelaku usaha.

2. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sosialisasi dan empiris. empiris maksudnya adalah dengan melakukan observasi di lapangan dan mencari tahu mengenai perlindungan hukum bagi layanan *indihome* terhadap pelanggan di PT Telekomunikasi Indonesia

(Telkom), dan mewawancarai karyawan pada PT. Telkom dan pelanggan/konsumen yang menggunakan layanan indihome.

Penelitian ini menggunakan spesifikasi penelitian Deskriptif Analitis, yaitu suatu penelitian yang berisi penggambaran bagaimana suatu peraturan perundang-undangan dilaksanakan apabila kita mengaitkan aturan tersebut dengan teori-teori hukum lain serta menganalisisnya berdasarkan semua data yang diperoleh dalam praktek. Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah metode analisis kualitatif. Metode kualitatif yaitu metode yang menganalisis terhadap data kualitatif yaitu data-data yang terdiri dari rangkaian kata-kata.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer, merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan, baik berupa keterangan atau fakta secara tertulis maupun secara lisan. Data sekunder, merupakan data yang pada umumnya telah dibentuk dan diisi oleh peneliti-peneliti terdahulu dan dalam keadaan siap serta dapat dipergunakan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Di era teknologi dan digital seperti saat ini, peranan internet tidak pernah lepas dari berbagai aktivitas manusia, baik belajar, bekerja, atau mencari informasi. Kebutuhan akan layanan internet telah berkembang menjadi salah satu kebutuhan penting bagi sebagian besar masyarakat moderen, tak terkecuali di Indonesia. Pada suatu masyarakat yang telah menyebar serta maju dan berkembang seperti sekarang ini mustahil satu kegiatan atau transaksi ekonomi dapat berlangsung tanpa adanya dukungan dari sistem ataupun jasa telekomunikasi internet. Apabila melihat penjelasan tersebut, memang tidak dapat dibantah jika dikatakan bahwa telekomunikasi termasuk salah satu prasarana ekonomi. Tanpa telekomunikasi berarti tidak ada roda ekonomi yang dapat bekerja. Terlebih pada era sekarang ini, dimana peran manusia semakin dikurangi dan digantikan oleh teknologi, sehingga ketergantungan pada telekomunikasi sudah semakin dominan. Selain pemanfaatan internet sebagai penggerak perekonomian, internet juga bermanfaat untuk mendukung Peraturan Pemerintah. Berdasarkan Pasal 7 PP No. 96 Tahun 2014 tentang Rencana Pitalebar Indonesia 2014-2019, kualitas layanan internet yang baik telah diidentifikasi sebagai salah satu faktor kunci dalam program pembangunan yang dicanangkan pemerintah demi mendukung kualitas 5 sektor yakni, pemerintahan, e-kesehatan, pendidikan, e-logistik, dan pengadaan.

Kehadiran dan perkembangan internet telah memberikan banyak manfaat di berbagai bidang kehidupan manusia. Hal tersebut terbukti dengan banyaknya jumlah pelanggan PT Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Regional VII Makassar

1. Perubahan Kebijakan PT TELKOM terhadap layanan Indihome Triple Play

Terhitung mulai 1 Februari 2016, Telkom *IndiHome* resmi memberlakukan skema FUP (*Fair Usage Policy*) *IndiHome* terhadap para pelanggannya di seluruh Indonesia. Kebijakan tersebut menurut pihak Telkom sebagai sikap Telkom memperhatikan dan peduli terhadap penggunaan layanan Internet secara tidak wajar (*fair usage*). Dalam hal ini Telkom berhak mengelola penggunaan *bandwidth* pelanggan agar tetap berkualitas, serta berhak mengurangi kecepatan atau menghentikan layanan *IndiHome* untuk pelanggan yang penggunaannya tidak wajar. Salah satu contoh penggunaan tidak wajar adalah semua bentuk *reselling* dari layanan *IndiHome*.

Fair Usage Policy/FUP merupakan kebijakan pemakaian yg melindungi pengguna yang wajar (*normal user*) dari pemanfaatan pemakaian berlebihan atau tidak wajar, oleh pengguna berat (*heavy user*). Biasanya pengguna berat atau *heavy user* menyalahgunakan fasilitas *unlimited* yang diberikan untuk bisnis warnet atau mengunduh untuk bisnis *film* dan *game* bajakan, sehingga pemakaian mereka menjadi tidak wajar dan mengganggu pengguna lain yang membayar dengan tarif yang sama. Hal tersebut dapat mengganggu kualitas layanan dan kenyamanan bagi pengguna lain yang membayar dengan tarif yang sama. Menurut Telkom, kebijakan FUP yang mereka sediakan melalui *Indihome* masih memadai untuk pemakaian rumah tangga.

2. Kerugian yang dialami Konsumen terhadap perubahan kebijakan layanan Indihome Triple Play

Berikut merupakan berbagaimacam kerugian yang dialami pelanggan akibat perubahan kebijakan *Indihome Triple Play*:

1. Telkom *Indihome Triple Play* resmi memberlakukan kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*) ke padalayanan *Indihome Triple Play* dari yang sebelumnya layanan tersebut bersifat *Unlimited* yang artinya pelanggan dapat memanfaatkan internet sepuasnya tanpa adanya batasan kuota.

Kebijakan ini di keluarkan secara sepihak tanpa melakukan pemberitahuan atau sosialisasi

terlebih dahulu kepada pelanggan *Indihome Triple Play*. Pelanggan merasa dirugikan karena kebanyakan pelanggan memilih menggunakan *Indihome Triple Play* karena produk tersebut bersifat *Unlimited* tanpa batas kuota.

2. Dalam promosinya *Indihome Triple Play 100% Fiber Optik*, kenyataannya di lapangan masih banyak pelanggan yang belum bisa menggunakan kabel fiber optik karena berbagai alasan.
3. Promo mengenai kabel Fiber Optik membuat internet menjadi tidak stabil. Pada kenyataannya di beberapa tempat di Makassar banyak ditemukan konsumen mengeluh dropnya kecepatan internet dari 10Mbps menjadi 0,5Kbps dalam beberapa hari khususnya pada saat hujan.
4. Seorang konsumen *Indihome Triple Play* dirugikan akibat perubahan tarif yang melonjak tinggi yang dilakukan Telkom secara sepihak. Telkom tanpa setahu dan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu telah menaikkan Biaya *IndiHome Triple Play* menjadi Rp.600.000,- dari yang diperjanjikan semula sebesar Rp.320.000,-. Kenaikan tersebut selama ini tidak dirasakan pihak konsumen karena oleh Telkom biaya yang Rp.600.000,- dikurangkan dengan Lokal SLJJ dan Restitusi/Diskon/Debet yang tidak jelas dan tidak pernah diberitahukan kepada konsumen.

Selain hal di atas, data pengaduan mengenai laporan dari para konsumen terhadap *Indihome Triple Play* adalah sebagai berikut:

1. Pada saat listrik padam, telepon rumah juga ikut terputus. Hal itu karena layanan tersebut sudah terintegrasi, *Indihome Triple Play* hanya menggunakan satu kabel, artinya saat salah satu layanan *Indihome* terputus maka yang lain juga terputus. Ini merugikan konsumen karena banyak konsumen yang menggunakan telpon sebagai bisnisnya, contohnya seperti kantor pelayanan.
2. Pihak Marketing Telkom hubungannya dengan promosi yang tidak sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen. Tawaran untuk pindah ke layanan *Indihome* seringkali dilakukan melalui telpon (*telemarketing*), informasi yang diberikan marketing kepada konsumen dianggap tidak jelas dan tidak komplit. Konsumen merasa pihak Telkom terlalu sering menawarkan sehingga konsumen merasa seperti di paksa untuk pindah ke *Indihome Triple Play*.
3. **Hak-Hak Konsumen Pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Makassar Berdasarkan UUPK**

Dalam hal ini PT. Telekomunikasi (TELKOM) selaku badan usaha penyedia jasa layanan yang menjalankan bisnisnya melalui Paket *Indihome Triple Play* telah melakukan pelanggaran terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana hak-hak konsumen yang telah dijamin dan dilindungi oleh peraturan perundang-undangan diabaikan begitu saja karena promosi yang dijanjikan di awal tidak sesuai dengan kenyataan dan melakukan perubahan kebijakan secara sepihak tanpa pemberitahuan kepada pihak konsumen.

Promosi yang dilakukan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) mengenai layanan *Indihome Triple Play* yang tidak akurat atau tidak transparan, banyak mengakibatkan konsumen terkecoh akan barang dan/atau jasa yang dibelinya. Dalam Pasal 7 huruf g Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen menyebutkan bahwa "kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan".

Adapun beberapa peraturan yang telah di buat oleh pihak telkom yaitu :

- a. Hak pelanggan :
 - Mendapatkan layanan *indihome* sesuai permintaan pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis telkom.
 - Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari telkom terkait layanan *indihome*.
 - Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan *indihome* yang disediakan telkom.
 - Mendapatkan jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) *indihome* sesuai dengan ketentuan telkom.
 - Mengajukan klaim tagihan *indihome* apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.
 - Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan telkom jika jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) *indihome* tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.
- b. Kewajiban pelanggan :
 - Membayar biaya pemasangan sambungan layanan *indihome* (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya aktivasi fitur/konten/jasnita dan biaya lainnya) sesuai dengan ketentuan telkom.

- Menyediakan instalasi kabel rumah/gedung dan catuan daya listrik untuk perangkat cpe layanan indihome di alamat pelanggan.
 - Memberikan izin kepada telkom untuk proses instalasi, perawatan, dan perbaikan gangguan indihome di alamat pelanggan.
 - Membayar tagihan biaya jaringan dan/atau jasa layanan indihome tepat pada waktunya sesuai ketentuan telkom.
 - Memelihara instalasi layanan indihome di alamat pelanggan agar selalu dalam keadaan baik atas biaya pelanggan.
 - Melaporkan kepada telkom jika sambungan layanan indihome di alamat pelanggan mengalami gangguan/kerusakan.
 - Melaporkan secara tertulis kepada telkom atas setiap pemindah-tanganan hak tanggung jawab dan/atau kewajiban pelanggan terkait layanan indihome kepada pihak lain.
 - Memberitahukan kepada telkom apabila bermaksud berhenti berlangganan layanan indihome sementara atau memutuskan kontrak berlangganan.
 - Menyerahkan perangkat cpe milik telkom yang terinstal di alamat pelanggan untuk layanan indihome, apabila pelanggan berhenti berlangganan layanan indihome.
- c. Tanggung jawab pelanggan :
- Pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan layanan indihome oleh siapapun di alamat pelanggan termasuk penggunaan oleh anggota keluarga, pegawai, penghuni atau pihak ketiga lainnya.
 - Pelanggan turut menjaga perangkat cpe milik telkom yang terinstalasi di alamat pelanggan guna kelangsungan layanan indihome berjalan baik.
4. Larangan bagi pelanggan:
- Pelanggan dilarang melakukan pemindahan atau perubahan, berupa apapun terhadap jaringan layanan indihome.
 - Pelanggan dilarang melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun seluruhnya layanan indihome dalam bentuk apapun tanpa seizin telkom.
 - Pelanggan dilarang menggunakan layanan indihome untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan pihak manapun, termasuk dan tidak terbatas pada:
 - a. Mengganggu atau merusak suatu jaringan atau sistem komputer pihak manapun.
 - b. Pengiriman email secara terus menerus dengan tidak bertanggung jawab (spamming)
 - c. Memalsukan email header atau metode lain yang digunakan dengan tujuan untuk memalsukan identitas pelanggan.
 - d. Pelanggaran atas hak kekayaan intelektual (haki) pihak lain.
 - e. Tindakan-tindakan yang melanggar norma-norma kesopanan, kesusilaan peraturan, atau hukum yang berlaku di wilayah republik indonesia.

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa Telkom jika terjadi kerugian akibat kenaikan harga secara sepihak ini, dimana bentuk perlindungan hukum bersifat represif dan preventif. Dalam hal ini dapat dilakukan berupa pembinaan dan pengawasan. Pembinaan yang dilakukan dapat berbentuk pembuatan aturan-aturan baru yang melindungi konsumen. Sedangkan pengawasan dilakukan tidak hanya oleh pemerintah namun masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa Telkom dapat dilihat dari 3 sisi yaitu:
 - a. Pihak pelaku usaha (Pihak Telkom), dimana tertutupnya akses informasi yang akurat oleh perusahaan dan mereka berlindung dibalik rahasia perusahaan, penggunaan kalimat yang bermakna sehingga konsumen tidak terlalu paham mengenai isi dari klausula baku, tidak adanya respon untuk ganti rugi dari pihak Telkom atas kerugian materil.
 - b. Pihak konsumen, dimana konsumen belum cerdas dan kurang kritis dalam menyikapi kerugian yang dialami, konsumen takut beracara dan berhadapan dengan penegak hukum karena tidak ingin repot ataupun bersusah payah, dan konsumen lebih banyak memilih diam (pasrah) serta beralih ke produk lain yang kualitas produk lebih baik dari sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anggreany A 2017, *Hakikat Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Telekomunikasi Layanan Indihome*, Program Pascasarjana, Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia.
- [2] Aulia M, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru Pres Yogyakarta.
- [3] Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Kuhper)
- [4] Nikita D, Suradi, Hendro Saptono 2017, *Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Mengenai Perubahan Kebijakan Pt Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Di Semarang Pada Layanan Indihome Triple Play*, Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro.
- [5] Sari N R 2017, *Komparasi Syarat Sah Nya Perjanjian Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Hukum Islam*, Program Studi Magister Ilmu Hukum, Universitas Sebelas Maret Surakarta
- [6] Sri W S 2016, *Perlindungan Hukum Internet Service Provider Terhadap Penyalahgunaan Sistem Secure Socket Shell Oleh Pengguna Layanan Jasa Telekomunikasi*, Hukum Perdata, Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, Makassar
- [7] Witular P 2018, *Tinjauan Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Pihak Telkom Kepada Konsumen Terkait Dengan Gangguan Jaringan Internet Pada Pemasangan Wi-Fi (Ditinjau Dari Undang-Undang Ite Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen)*, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta
- [8] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen