



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN
MENGENAI PERUBAHAN KEBIJAKAN PT TELEKOMUNIKASI
INDONESIA (TELKOM) DI SEMARANG PADA LAYANAN *INDIHOME
TRIPLE PLAY***

Nikita Dita D*, Suradi, Hendro Saptono
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : nikita_dita@yahoo.com

ABSTRAK

Di era teknologi dan digital seperti saat ini, kebutuhan akan layanan internet telah berkembang menjadi salah satu kebutuhan penting bagi sebagian besar masyarakat modern terutama di Indonesia. Pada Februari 2016, PT Telkom menerapkan kebijakan baru pada *IndiHome Triple Play*, yakni kebijakan *FUP (Fair Usage Policy)* dan kebijakan –kebijakan lainnya yang tidak sesuai dengan promosi dan melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perubahan kebijakan yang dikeluarkan PT. Telkom Semarang merugikan konsumen dan mengetahui perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Metode pendekatan dalam penulisan ini menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan meneliti data primer dan data sekunder dengan cara wawancara kepada responden yang dijelaskan secara deskriptif analisis dan dianalisis secara kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa perubahan kebijakan yang dikeluarkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Semarang telah merugikan konsumen karena seringkali melakukan promosi yang sebenarnya bertentangan atau melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 8 ayat (1) huruf f dan Pasal 9 ayat (1) huruf k. Konsumen yang merasa dirugikan oleh perubahan kebijakan PT TELKOM dapat menggugat melalui jalur pengadilan maupun jalur diluar pengadilan atas dasar Pasal 1365 KUH Perdata.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Telkom, *IndiHome Triple Play*, *FUP*.

ABSTRACT

In the digital and technology era, the needs of internet service has been evolved into one of the most important and critical need among the modern society, especially in Indonesia. On February 2016, PT TELKOM has been applying the new policy about one of their well known product, IndiHome Triple Play, which is called FUP (Fair Usage Policy). This policy is considered inconsistent with the promotion and violating the Consumer Protection Acts. This study is aimed to determine changes in those policies issued by PT TELKOM Semarang that hurts many consumers and to find the legal protection of the rights of those consumers.

The Method of this writing is using juridical and empirical approach that researching the primary and secondary data by interviewing the respondents. The result is decribed in decriptive analysis and qualitative analysis. The results of this study has showed that the changes in the policy issued (FUP) by PT TELKOM has hurt many consumers because PT TELKOM often do promotions that are inconsistent and violating the provision in the Law of Consumer Protection in Article 8 paragraph (1) F and Article 9 paragraph (1) K. Consumers who are feeling disappointed and aggrieved by the changes of those policies may sue PT TELKOM in the court as well as acting outside the court on the basis of Article 1365 of the Civil Code (KUHP).

Keywords : *Consumer's Protection, Indihome Triple Play, PT TELKOM, FUP Policies.*

I. PENDAHULUAN

Di era teknologi dan digital seperti saat ini, kebutuhan akan layanan internet telah berkembang menjadi salah satu kebutuhan penting bagi sebagian besar masyarakat modern, tak terkecuali di Indonesia. Pada tahun 2014, Hasil penelitian *eMarketer.com* menunjukkan bahwa Indonesia menempati peringkat 6 sebagai negara dengan jumlah pengakses internet terbanyak di dunia.

Sayangnya tingginya jumlah pengguna internet tidak berbanding lurus dengan kualitas layanan internet di Indonesia. Dalam hal kecepatan, pada tahun 2015 lalu Indonesia menempati peringkat 92 dari 114 Negara dengan kecepatan rata rata internet sebesar 3,9 Mbps dari kecepatan internet rata rata global sebesar 17 Mbps. Berdasarkan PP No. 96 Pasal 7 Tahun 2014, kualitas layanan internet yang baik telah diidentifikasi sebagai salah satu faktor kunci dalam program pembangunan yang dicanangkan pemerintah demi mendukung kualitas 5 sektor yakni, *e-pemerintahan*, *e-kesehatan*, *e-pendidikan*, *e-logistik*, dan *e-pengadaan*.

PT Telekomunikasi Indonesia (PT Telkom) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan jasa pelayanan telekomunikasi yang meliputi layanan telepon kabel dan nirkabel, layanan telepon selular, layanan jaringan interkoneksi, layanan internet, dan *broadband*.

Pada tahun 2015 yang lalu PT Telkom resmi meluncurkan layanan yang disebut *IndiHome Triple Play*, yakni merupakan layanan terintegrasi

yang terdiri dari 3 layanan utama yang meliputi Internet (menggunakan kabel *fiber optik*) atau *High Speed Internet*, Layanan Telepon Kabel (*voice*) dan *IPTV (UseTV Cable)*. Layanan ini sendiri pada saat pertama kali diluncurkan merupakan layanan yang bersifat tidak terbatas (*unlimited*) artinya bahwa pelanggan dapat memanfaatkan layanan internet sepuasnya tanpa batasan penurunan kecepatan dan tanpa adanya batas kuota pemakaian tertentu dengan membayar biaya bulanan yang telah disepakati di awal pemasangan.

Pada bulan Februari 2016 yang lalu, PT Telkom menerapkan kebijakan baru yakni kebijakan *FUP (Fair Usage Policy)* kepada para pelanggan layanan *IndiHome* yang sebelumnya bersifat *Unlimited* (tidak terbatas). *FUP* sendiri merupakan kebijakan dimana kecepatan akses internet akan turun seiring dengan tercapainya jumlah kuota pemakaian data tertentu.

Kebijakan *FUP* diambil oleh PT Telkom secara sepihak dengan dalih untuk memelihara *bandwidth* (kecepatan akses internet) bagi pelanggan *IndiHome* yang lain agar tetap terjaga sehingga dapat memperoleh kecepatan internet yang optimal. Hal ini tentunya sangat merugikan bagi pelanggan *IndiHome* yang menggunakan layanan internet dengan kebutuhan data yang tinggi. Telkom secara sepihak telah melakukan perubahan kebijakan layanan, tanpa sosialisasi dan tanpa persetujuan dari pihak konsumen. Perubahan tersebut secara tidak langsung telah melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yang berbunyi

“Pelaku usaha dilarang memproduksi dan / atau memperdagangkan barang dan / atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan / atau jasa tersebut” dan Pasal 9 ayat (1) huruf k Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 yang berbunyi “Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.”

Kondisi yang demikian, maka iklan bisnis merupakan kegiatan yang integral dari kehidupan masyarakat modern. Kondisi pasar yang diwarnai oleh persaingan ketat dan variasinya produk yang ditawarkan, akhirnya menempatkan konsumen sebagai subyek yang memiliki banyak pilihan¹. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal, maka pembahasan perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji ulang dikarenakan masalah perlindungan konsumen ini terjadi di dalam kehidupan sehari - hari²

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa penting, mengingat makin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang

merupakan penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, maka konsumen lah yang secara langsung merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya untuk memberikan perlindungan hukum yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya.³

Perlindungan terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak (hukum) konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang mungkin merugikan yang dilakukan pihak lain. Hak-hak ini merupakan hak-hak yang sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari negara atas pemenuhannya.⁴

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengajukan skripsi dengan judul "**Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Mengenai Perubahan Kebijakan PT Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) di Semarang Pada Layanan Indihome Triple Play**".

Dalam uraian diatas maka permasalahan yang dapat disusun antara lain:

1. Apakah perubahan kebijakan yang dikeluarkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia

¹ Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, (Bandung: PT Citra Bakti, 2003), hlm. 158.

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 5.

³ Ibid.

⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 29.

(TELKOM) Semarang
merugikan konsumen?

2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen mengenai perubahan kebijakan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Semarang berdasarkan tata peraturan dan perundangan yang berlaku?

II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *yuridis empiris*. Pendekatan yuridis adalah suatu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku⁵, sedangkan *empiris* maksudnya adalah dengan melakukan observasi di lapangan dan mencari tahu mengenai perubahan kebijakan PT Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk dalam layanan *Indihome Triple Play* terhadap pelanggan.

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 praktek⁶.

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-kata⁷.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perubahan kebijakan yang dikeluarkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Semarang merugikan konsumen

1. Perkembangan dan Pemanfaatan internet di Kota Semarang

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 internet⁸. 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

⁵ Roni Hanitjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), halaman 20.

⁶ *Ibid.*, hlm. 62.

⁷ Soerjono, Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*. (Jakarta: UI Press, 1984), hlm. 7.

⁸ Agus Pramono, *Hukum Telekomunikasi Indonesia dan Tatanan Global*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2010), hlm. 2.

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, *e-pemerintahan*, *e-kesehatan*, *e-pendidikan*, *e-logistik*, dan *e-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 IV Jawa Tengah (Jateng) dan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) tercatat sebanyak 122.319 pelanggan.

2. Gambaran Promosi Layanan Indihome Triple Play PT TELKOM melalui berbagai media

Iklan memegang peranan penting bagi pelaku usaha (produsen) untuk menunjang sekaligus meningkatkan usahanya. Melalui iklan pengusaha mencoba memancing dan membangkitkan minat (animo) konsumen, untuk membeli produk barang atau jasa. Di samping itu, konsumen pun memerlukan iklan sebagai salah satu alat informasi untuk mengetahui mengenai sesuatu barang yang

mereka butuhkan. Konsumen dalam memanfaatkan barang dan / atau jasa yang tersedia sangat bergantung sepenuhnya pada informasi yang diberikan oleh pelaku usaha⁹.

IndiHome Fiber merupakan layanan *Triple Play* dari Telkom yang terdiri dari *Internet Fiber atau High Speed Internet* (Internet Cepat), *Interactive TV (UseeTV)* dan *Phone* (Telepon Rumah). Dari promosi yang dilakukan, *IndiHome Triple Play* ini bersifat *Unlimited* yang artinya pengguna memiliki keleluasaan menikmati internet secara bebas *Real Unlimited* di rumah selama 24 jam tanpa batasan kuota. Berikut daftar harga paket unlimited yang tertera pada brosur:¹⁰

1. 10 Mbps *unlimited* = Rp. 350.000/bulan (KABEL FIBER OPTIK)
2. 20 Mbps *unlimited* = Rp. 640.000/bulan (KABEL FIBER OPTIK)
3. 50 Mbps *unlimited* = Rp. 1.390.000 /bulan (KABEL FIBER OPTIK)
4. 100 Mbps *unlimited* = Rp. 2.890.000 /bulan (KABEL FIBER OPTIK)

Selain itu dalam promo tertulis *Indihome Triple Play* menyediakan 69 *channel* TV lokal dan internasional dan pelanggan IndiHome akan dilayani dengan menggunakan 100 % Fiber, artinya

⁹ Bambang Eko Tursino, "Perlindungan Konsumen Dalam Iklan Obat", *Jurnal Masalah-Masalah Hukum* Universitas Diponegoro, Jilid 41 No. 1, (Januari, 2012), hlm. 20.

¹⁰ <http://promospeedytelkom.blogspot.co.id/> diakses pada 21 Januari Januari 2017

kabel Fiber Optic digelar sampai ke rumah pelanggan.

Layanan internet dengan menggunakan Fiber Optik ini memiliki keunggulan, yaitu:¹¹

1. Internet cepat. Fiber optik mampu mentransfer data (*bandwidth*) hingga ratusan Mbps (jauh lebih cepat dibandingkan kabel *coax* atau *copper*).
2. Internet stabil. Kecepatan fiber optik jauh lebih stabil dibandingkan *coax* atau *copper* pada saat dilakukan sharing (akses internet secara bersamaan).
3. Internet handal. Fiber optik lebih tahan dalam kondisi cuaca apapun seperti serangan petir dan gangguan elektromagnet dibandingkan kabel *coax* atau *copper*. Sehingga komputer anda menjadi lebih aman.
4. Internet canggih. Fiber optik merupakan teknologi penghantaran data tercanggih dan terbaru yang digunakan dalam layanan *fixed broadband*.

3. 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*.

Berikut daftar Skema paket FUP *IndiHome* baru yang mulai berlaku 2016 ini:¹²

Kecepatan 10 Mbps, FUP 300 GB

Untuk layanan dengan kecepatan 10 Mbps maka *Fair Usage* yang diberikan adalah hingga 300 GB. Setelah itu kecepatan turun hanya 25% saja hingga mencapai 400 GB. Setelah itu kecepatan turun menjadi 40% *unlimited*.

Kecepatan 20 Mbps, FUP 500 GB

Untuk layanan dengan kecepatan 20 Mbps maka *Fair Usage* yang diberikan adalah hingga 500 GB. Setelah itu kecepatan turun hanya 25% saja hingga mencapai 800 GB. Setelah itu kecepatan turun menjadi 40% *unlimited*.

Kecepatan 30 Mbps, FUP 700 GB

Untuk layanan dengan kecepatan 30 Mbps maka *Fair Usage* yang diberikan adalah hingga 700 GB. Setelah itu kecepatan turun hanya 25% saja hingga mencapai 1200 GB. Setelah itu kecepatan turun menjadi 40% *unlimited*.

Kecepatan 40 Mbps, FUP 900 GB

Untuk layanan dengan kecepatan 40 Mbps maka *Fair Usage* yang diberikan adalah hingga 900 GB.

¹¹ <http://www.indihome.co.id/internet-fiber> diakses pada 21 Januari 2017

¹² <http://harianti.com/ini-daftar-skema-paket-fup-dan-kecepatan-indihome-telkom-terbaru-2016/> diakses pada 21 Januari 2017

Setelah itu kecepatan turun hanya 25% saja hingga mencapai 1600 GB. Setelah itu kecepatan turun menjadi 40% *unlimited*.

Kecepatan 50 Mbps, FUP 1200 GB

Untuk layanan dengan kecepatan 50 Mbps maka *Fair Usage* yang diberikan adalah hingga 1200 GB. Setelah itu kecepatan turun hanya 25% saja hingga mencapai 2000 GB. Setelah itu kecepatan turun menjadi 40% *unlimited*.

Kecepatan 100 Mbps, FUP 2000 GB

Untuk layanan dengan kecepatan 100 Mbps maka *Fair Usage* yang diberikan adalah hingga 2000 GB. Setelah itu kecepatan turun menjadi 50% *unlimited*.

Menurut Agung, bahwa *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. Sebagai contoh untuk layanan 10Mbps, *Indihome* memberikan fair usage

300GB atau setara menonton 1200 film pada kualitas HD.¹³

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

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

1. Telkom *Indihome Triple Play* resmi memberlakukan kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*) kepada layanan *Indihome Triple Play* dari yang sebelumnya layanan tersebut bersifat *Unlimited* yang artinya pelanggan dapat memanfaatkan internet sepuasnya tanpa adanya batasan kuota. Kebijakan ini dikeluarkan secara sepihak tanpa melakukan pemberitahuan atau sosialisasi terlebih dahulu kepada pelanggan *Indihome Triple Play*. Pelanggan merasa dirugikan karena kebanyakan pelanggan memilih menggunakan Indigome Triple Play karena produk tersebut bersifat *Unlimited* tanpa batas kuota.¹⁴
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. Walaupun pihak pelanggan sudah melapor ke 147, tetapi pelanggan tetap di persulit dan hingga saat

¹³ Agung, Koordinator Bidang Komunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Semarang, wawancara, (Semarang, 10 Januari 2017)

¹⁴<https://www.change.org/p/telkomindonesia-ini-alasan-ribuan-orang-petisi-indihome-rudiantara-id> diakses pada 22 Januari 2017

ini tidak di tindak lanjuti oleh pihak Telkom.¹⁵

3. Promo mengenai kabel Fiber Optik membuat internet menjadi stabil. Pada kenyataannya di beberapa tempat di Semarang banyak ditemukan konsumen mengeluh drop nya kecepatan internet dari 10Mbps menjadi 0,5Kbps dalam beberapa hari khususnya pada saat hujan.¹⁶
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 rasakan 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 konsumen¹⁷

Selain hal diatas, menurut data pengaduan dari Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) kota Semarang 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 konsmen yang menggunakan telpon sebagai bisnisnya, contohnya seperti kantor pelayanan.¹⁸
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 dipaksa untuk pindah ke *Indihome Triple Play*.¹⁹

PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) seringkali melakukan promosi yang sebenarnya bertentangan atau melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sehingga apa yang telah dipromosikan dengan kenyataan yang didapat konsumen berbeda. Padahal dalam Pasal 4 UUPK No. 8 Tahun 1999 jelas diatur bahwa hak konsumen adalah:

¹⁵ Ryan Darmawan, Pelanggan *Indihome Triple Play*, wawancara, (Semarang, 29 Desember 2016)

¹⁶ <https://www.change.org/p/pt-telkom-indonesia-perbaiki-kualitas-jaringan-internet-fo-indihome> diakses pada 22 Januari 2017

¹⁷ <https://www.change.org/p/vp-marketing-telkom-dirut-telkom-menteri-bumn-telemarketing-telkom-dalam-memasarkan-indihome-jangan-jebak-pelanggan>

¹⁸ LP2K, *Pelanggan Indihome Triple Play*, Pengaduan Konsumen, LP2K, (Semarang, 19 Januari 2017)

¹⁹ Ibid.

1. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

Selain hak konsumen tersebut, konsumen juga mempunyai kewajiban membaca atau mengikuti petunjuk dan prosedur pemakaian dan/atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Karenanya dalam Pasal 7 UUPK No. 8 Tahun 1999 juga diatur mengenai kewajiban pelaku usaha, diantaranya:

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang

diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK No. 8 Tahun 1999 juga disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 9 ayat (1) huruf f UUPK No. 8 Tahun 1999 disebutkan bahwa Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa.²⁰

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.²¹

Promosi atau iklan dari perusahaan jasa telekomunikasi TELKOM seringkali beritikad

²⁰ Pasal 10 huruf a Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²¹ Pasal 12 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

mengelabui konsumen. Promosi tersebut menggunakan janji-janji yang berlebihan terhadap produknya untuk tujuan menjaring konsumen sebanyak-banyaknya, apalagi di Indonesia terdapat banyak perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi. Hal itu tentunya harus tetap diawasi oleh pihak pemerintah agar perlindungan konsumen tetap berjalan sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang.

B. Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen mengenai perubahan kebijakan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Semarang 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 menyebut 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”.

Tanggung jawab dari PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) yang terbukti mengakibatkan kerugian pada konsumen dari promosi yang tidak akurat atau tidak benar tersebut diantaranya:

1. Pengaduan konsumen atas kasus drop nya kecepatan internet layanan *IndiHome* Fiber Optik dari 10Mbps menjadi 0,5Kbps dalam beberapa hari, kerugian konsumen atas nama Bayu Wahyudi, pihak Telkom telah mendatangi dan memeriksa serta melakukan pembenahan jaringan internet *Indihome*. Jaringan internet *indihome* dapat diakses dengan speed yang cukup baik. Pihak Telkom juga melakukan pengamatan / observasi selama 2-7 hari jaringan internet konsumen.²²
2. Pengaduan konsumen atas kasus perubahan tarif *Indihome Triple Play* yang melonjak tinggi, kerugian atas nama Agam Sandan, pihak Telkom menginformasikan bahwa biaya *Indihome Triple Play* diturunkan dari Rp.600.000,- menjadi Rp.285.000,- (belum

²² <https://www.change.org/p/pt-telkom-indonesia-perbaiki-kualitas-jaringan-internet-fo-indihome> diakses pada bulan Januari 2017

termasuk sewa STB/Modem, PPN dan Materai).²³

Adapun pengaduan konsumen yang belum diselesaikan oleh pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) sebagai berikut:

1. Pengaduan konsumen mengenai kasus layanan *Indihome* atas nama Ryan Darmawan yang tidak bisa menggunakan kabel Fiber Optik, hingga saat ini belum terselesaikan karena karena tidak di tindak lanjuti oleh pihak Telkom.
2. Pengaduan konsumen mengenai kasus terputusnya telepon rumah pada saat listrik padam, pihak telkom belum menindak lanjuti kasus ini dikarenakan layanan tersebut sudah terintegrasi, artinya pada saat listrik padam layanan telepon rumah juga terputus. Pihak Telkom memberi pernyataan bahwa hal tersebut diluar kendali PT. Telekomunikasi (TELKOM).
3. Pengaduan konsumen mengenai promosi layanan *Indihome Triple Play* dari pihak marketing Telkom yang hanya dilakukan melalui telepon dan tidak memberikan informasi sejelas-jelasnya kepada konsumen sehingga konsumen terjebak. Seharusnya apabila konsumen bersedia pindah pada layanan *Indihome Triple Play*, pihak Telkom melakukan survey dan memberi perjanjian yang isinya berapa tarif yang harus dibayar

dan apa saja hak-hak konsumen atas layanan tersebut.

4. Pengaduan oleh banyak konsumen mengenai pemberlakuan kebijakan FUP (Fair Usage Policy) secara sepihak dan tanpa sosialisasi hingga saat ini belum terselesaikan. Hal tersebut dilakukan PT. Telekomunikasi Indonesia (TEKOM) untuk melindungi pengguna yang wajar (*normal user*) dari pemanfaatan pemakaian berlebihan atau tidak wajar, oleh pengguna berat (*heavy user*).

Sebetulnya kebijakan FUP yang dikeluarkan PT. Telekomunikasi (TELKOM) tidak sepenuhnya merugikan konsumen karena PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) mengeluarkan kebijakan tersebut untuk menjaga kualitas layanan dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan *Indihome Triple Play*. Penerapan kebijakan FUP dimaksudkan untuk melindungi *normal user* dari pemanfaatan pemakaian berlebihan oleh *heavy user* karena berdasarkan pengamatan terdapat *heavy user* pada pelanggan *IndiHome* yang memanfaatkan internetnya untuk mengunduh film atau games secara terus menerus atau bahkan meretailkannya sehingga pemakaian menjadi tidak wajar. Hal tersebut dapat mengganggu kualitas layanan dan kenyamanan bagi pengguna lain yang membayar dengan tarif yang sama.

Para konsumen yang dirugikan dapat menggugat PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) baik melalui jalur pengadilan maupun jalur diluar pengadilan atas dasar Pasal 1365

²³ <https://www.change.org/p/vp-marketing-telkom-dirut-telkom-menteri-bumn-telemarketing-telkom-dalam-memasarkan-indihome-jangan-jebak-pelanggan/u/15851471> diakses pada bulan Januari 2017

KUH Perdata bahwa setiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang konsumen, pelaku usaha diwajibkan untuk mengganti kerugian tersebut.

Dalam kasus ini PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) tidak melakukan kewajibannya sebagai pelaku usaha menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang didasarkan pada Asas Kepastian Hukum yang dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dengan tidak dipenuhinya kewajiban pelaku usaha maka hal tersebut melanggar hak-hak konsumen yang diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan juga melanggar asas keadilan, yang mana asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Sedangkan 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 sebagaimana yang diatur dalam Pasal 47 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan akan selesai oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.

Pada umumnya apabila ada sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa telekomunikasi seperti PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM), para konsumen lebih memilih upaya untuk mengajukan klaim atas kerugian tersebut dan melaporkan pelanggaran tersebut kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K).²⁴

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) memilih jalur mediasi untuk proses penyelesaian sengketa dan proses ganti rugi. Dipilihnya jalur mediasi oleh Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) dikarenakan ada beberapa kesulitan atau kendala dalam proses penyelesaian melalui litigasi atau pengadilan antara konsumen dengan pelaku usaha telekomunikasi. Faktor-faktor tersebut diantaranya:²⁵

1. Bahwa kebanyakan konsumen tidak dikawal oleh lembaga

²⁴ Abun Mufid, Humas Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen, wawancara, (Semarang, 19 Januari 2017)

²⁵ Abdun Mufid, Humas Pembinaan dan Perlindungan Konsumen, wawancara, (Semarang, 19 Januari 2017)

pemerintah dalam hal perlindungan konsumen, karena kasus jasa telekomunikasi dalam hal pembuktiannya sangat sulit. Hal ini dikarenakan pihak konsumen apabila ada sengketa tidak mempunyai alat ukur atau data mengenai kepastian kerugian konsumen apabila terjadi kesalahan teknis karena objeknya bersifat abstrak.

2. Bahwa untuk membawa kasus tersebut ke pengadilan, biaya perkara yang dikeluarkan tidak sebanding dengan kerugian materi yang dialami konsumen.

Masih banyak kasus pengaduan yang tidak terselesaikan atau tidak mendapatkan pertanggungjawaban dari pihak pelaku usaha telekomunikasi tersebut, hal seperti ini tentunya melanggar Pasal 7 huruf g Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban pelaku usaha yang berbunyi “kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”. Bila kewajiban tersebut tidak dipenuhi oleh pelaku usaha, maka pelaku usaha tersebut terancam sanksi pidana sebagaimana diatur di dalam Pasal 61, Pasal 62 dan Pasal 63 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

IV. KESIMPULAN

1. Perubahan kebijakan yang dikeluarkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Semarang telah merugikan konsumen karena

seringkali melakukan promosi yang sebenarnya bertentangan atau melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 8 ayat (1) huruf f dan Pasal 9 ayat (1) huruf k. Sehingga apa yang telah dipromosikan dengan kenyataan yang didapat konsumen berbeda. Hal tersebut menyebabkan hak-hak konsumen dilanggar karena pelaku usaha tidak dapat memenuhi kewajibannya.

2. Kebijakan FUP yang dikeluarkan PT. Telekomunikasi (TELKOM) tidak sepenuhnya dianggap merugikan konsumen. Karena pihak yang paling dirugikan sebenarnya adalah pihak konsumen yang disebut sebagai *heavy user* (Pengguna Berat Internet). Menurut PT TELKOM, penerapan kebijakan FUP ini dimaksudkan untuk melindungi *normal user* dari pemanfaatan pemakaian berlebihan oleh *heavy user* yang seringkali dapat mengganggu kualitas layanan dan kenyamanan bagi pengguna lain yang membayar dengan tarif yang sama. Meskipun hal tersebut merupakan pelanggaran terhadap hak hak konsumen (*heavy user*), akan tetapi dalih PT TELKOM dapat diterima oleh sebagian konsumen yang merupakan *normal user*. Dapat dilihat dari jumlah laporan mengenai keluhan FUP oleh *normal user* hampir tidak ditemukan sejak diterapkannya kebijakan FUP tersebut. Konsumen yang merasa dirugikan oleh kebijakan PT TELKOM, dapat menggugat

melalui jalur pengadilan maupun jalur diluar pengadilan atas dasar Pasal 1365 KUH Perdata yang menjelaskan bahwa setiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang konsumen, maka pelaku usaha diwajibkan untuk mengganti kerugian tersebut.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Pramono, Agus. 2010. *Hukum Telekomunikasi Indonesia dan Tatanan Global*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sidabalok, Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono. 1984. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Soemitro, Ronny Hanitijo. 1982. *Metode Penulisan Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tursino, Bambang Eko. 2012. "Perlindungan Konsumen Dalam Iklan Obat". *Jurnal Masalah Masalah Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro*, Jilid 41, No. 1.
- Wahyuni, Endang Sri. 2003. *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT Citra Bakti.
- Internet**
- <http://promospeedytelkom.blogspot.co.id/> diakses pada 21 Januari 2017
- <http://www.indihome.co.id/internet-fiber> diakses pada 21 Januari 2017
- <http://harianti.com/ini-daftar-skema-paket-fup-dan-kecepatan-indihome-telkom-terbaru-2016/> diakses pada 21 Januari 2017
- <https://www.change.org/p/telkomindonesia-ini-alasan-ribuan-orang-petisi-indihome-rudiantara-id> diakses pada 22 Januari 2017
- <https://www.change.org/p/pt-telkom-indonesia-perbaikan-kualitas-jaringan-internet-fo-indihome> diakses pada 22 Januari 2017
- <https://www.change.org/p/vp-marketing-telkom-dirut-telkom-menteri-bumn-telemarketing-telkom-dalam-memasarkan-indihome-jangan-jebak-pelanggan>
- <https://www.change.org/p/pt-telkom-indonesia-perbaikan-kualitas-jaringan-internet-fo-indihome> diakses pada bulan Januari 2017
- <https://www.change.org/p/vp-marketing-telkom-dirut-telkom-menteri-bumn-telemarketing-telkom-dalam-memasarkan-indihome-jangan-jebak-pelanggan/u/15851471> diakses pada bulan Januari 2017