

**TANGGUNG JAWAB PERDATA PT TELKOM CABANG PALEMBANG  
TERHADAP KONSUMEN MENGENAI GANGGUAN PELAYANAN  
INTERNET SPEEDY**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Bagian Studi Hukum dan Bisnis  
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

**Oleh :**

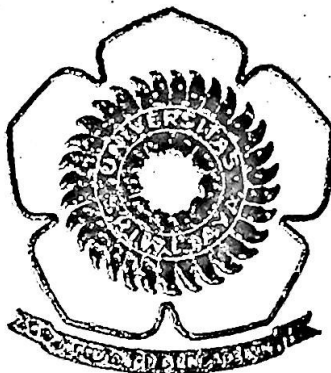
**SHINTA MAYASARI  
02101001106**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
INDRALAYA  
2014**

R. 25804 / 26365

3  
345.025 07  
shi  
t  
2014  
9 1415 72.

**TANGGUNG JAWAB PERDATA PT TELKOM CABANG PALEMBANG  
TERHADAP KONSUMEN MENGENAI GANGGUAN PELAYANAN  
INTERNET SPEEDY**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Bagian Studi Hukum dan Bisnis  
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

**Oleh :**

**SHINTA MAYASARI  
02101001106**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
INDRALAYA  
2014**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
INDRALAYA**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA : SHINTA MAYASARI  
NIM : 02101001106**

**TANGGUNG JAWAB PERDATA PT TELKOM CABANG PALEMBANG  
TERHADAP KONSUMEN MENGENAI GANGGUAN PELAYANAN  
INTERNET SPEEDY**

**Secara Substansi telah disetujui dan telah dipertahankan dalam Ujian  
Komprehensif**

**Indralaya, 17 Maret 2014**

**Pembimbing Pembantu**

**Drs. H. Murzal S, S.H., M.Hum  
NIP. 196003121989031000**

**Pembimbing Utama**

**Antonius Suhadi AR,S.H., M.H  
NIP. 195212121981031011**



**Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Sriwijaya**

**Prof. Amzulian Rifai, S.H.,LL.M.,Ph.D  
NIP. 196412021990031003**

Lampiran : Persyaratan Anti Plagiat

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
KAMPUS INDRALAYA**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : SHINTA MAYASARI  
Nomor Induk Mahasiswa : 02101001106  
Tempat/Tanggal Lahir : PALEMBANG/ 09 APRIL 1992  
Fakultas : HUKUM  
Strata Pendidikan : S1  
Program Studi : ILMU HUKUM  
Program Kekhususan : STUDI HUKUM dan BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak membuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak membuat bahan-bahan yang sebelumnya dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti bahwa saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Indralaya, Maret 2014  
  
SHINTA MAYASARI  
NIM. 02101001106

  
METERAI  
TEMPEL  
PAJAK NEGARA RI KEMENTERIAN KEUANGAN  
TGL. 20  
A0DC7AAF497888723  
ENAM RIBU RUPIAH  
6000  
DJP

**MOTTO:**

**Orang-orang yang kemampuannya biasa saja tapi tekun lebih dihormati dan berharga, dari pada orang yang cakap tetapi kemampuannya rapuh. (Dr. James Hamilton)**

**Skripsi ini ku persembahkan untuk :**

- ♥ **Almamater ku Universitas Sriwijaya**
- ♥ **Kedua Orang Tuaku Tercinta**
- ♥ **Ayuk Kakak dan Adik Tersayang**
- ♥ **Sahabatku dan Orang yang Kusayangi**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur tak henti-hentinya penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat limpahan rahmat dan karunianya jualah kita dapat hidup di dunia ini. Shalawat serta salam selalu dipanjatkan kepada Rasullulah SAW, suri tauladan bagi kita semua pencerah bagi umat dimuka bumi.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang telah menjadi bagian dari proses pembelajaran yang penulis lewati dalam menempuh pendidikan Strata I di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

1. Ibu Prof.Badia Parizade,MBA.,Ph.D., selaku Rektor Universitas Sriwijaya;
2. Bapak Prof.Amzulian Rifai, S.H., LL.M.,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Bapak H.Fahmi Yoesmar Ar-Rasyidi., S.H.,MS, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Sriwijaya;
4. Ibu Meria Utama, S.H., LL.M., selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Bapak RD.Muhammad Ikhsan S.H.,M.H, selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dan juga selaku Pembimbing Akademik Terima Kasih atas nasehatnya yang begitu sangat berharga;
6. Bapak Dr.Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum selaku ketua jurusan Studi Hukum dan Bisnis;
7. Bapak Antonius Suhadi AR, S.H.,M.H., selaku Pembimbing Utama. Terima Kasih atas bimbingannya, masukan, kritik, dan saran yang sangat membantu, serta nasehat yang diberikan selama proses penulisan skripsi;

8. Bapak Drs. H. Murzal S, S.H., M.Hum, Selaku Pembimbing Pembantu. Terima kasih atas bimbingan dan masukan yang diberikan selama penulisan skripsi;
9. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Indralaya Universitas Sriwijaya, yang telah berjasa besar dalam memberikan ilmu pengetahuan yang begitu bermanfaat bagi penulis;
10. Staf Administrasi Fakultas Hukum Indralaya Universitas Sriwijaya, terima kasih untuk bantuannya selama kuliah;
11. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi dan cintai Papa Ahmada Sukma S.Sos.,M.Si dan Mama Marlina yang tiada hentinya memberikan semangat, dukungan, motivasi, dan perhatian dari awal penulisan skripsi;
12. Ayuk Uchy Oktaria Mada S.E , Kakak Kapten PNB. Irwanda Syafriadi, dan Keponakan yang sangat saya sayangi Nararya Qaid Arkana Syafriadi dan seluruh keluarga besarku terima kasih untuk semua semangat dan doa terbaiknya untuk penulisan skripsi;
13. Terima untuk orang terkasih dan tersayang di dalam hidup yang setia selalu memberikan semangat dan doa-doa tulus tiada henti;
14. Terima kasih untuk orang yang saya sayangi Arthulius yang setia menemani, memberi semangat hingga skripsi ini selesai;
15. Sahabat tersayang saya annisa maharani Nica selalu memberikan dukungan dalam penulisan skripsi
16. Sahabat seperjuangan yang selalu bersama mulai dari awal kuliah sampai sekarang Bella, Artha, Oby, Ican, Ello, Kilek, Deni, Riky Polsek, Aan Tompel, Riki Adrian, Vasta, Iman, Ferol, Dan Soekarno;
17. Sahabat beserta teman baik selama kuliah dedek dedek kesayangan Keke, Oda, Dadung, Amel, Wahyu, Musa
18. Semua teman-teman angkatan 2010 Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang tidak bisa satu per satu saya sebutan namanya terima kasih semuanya.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur tak henti-hentinya penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat limpahan rahmat dan karunianya jualah penulis dapat menyelesaikan skripsi tentang **“TANGGUNG JAWAB PERDATA PT TELKOM CABANG PALEMBANG TERHADAP KONSUMEN MENGENAI GANGGUAN PELAYANAN INTERNET SPEEDY”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian mendapatkan gelar Sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulis sangat menyadari dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan baik dalam hal materi atau substansi maupun tata cara penulisan. Maka dari itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak akan sangat diterima dan diharapkan oleh penulis guna mendapatkan hasil yang lebih baik. Atas perhatian, saran dan kritik yang disampaikan penulis mengucapkan terima kasih.

Palembang, Maret 2014

Penulis

SHINTA MAYASARI  
NIM. 0210101001106



## ABSTRAK

*Saat ini sudah banyak sekali perusahaan jasa telekomunikasi yang memberikan layanan paket internet yang bisa dipasang dirumah. Jika selama ini internet hanya di pasang di kantor-kantor atau sekolah tapi sekarang sudah banyak rumah yang memasang internet. Salah satu perusahaan penyedia jasa layanan internet berlangganan salah satunya adalah PT.TELKOM yang meluncurkan produk Telkom Speedy.*

*Perlindungan konsumen membutuhkan pemikiran, konsep dan kajian yang luas yang tidak bisa dikaji dari satu aspek hukum saja. Hal tersebut sangat penting karena kepentingan konsumen pada dasarnya sudah ada sejak awal sebelum barang dan jasa diproduksi selama dalam proses produksi sampai pada saat distribusi, sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal ditangan konsumen. Untuk itulah penulis mengangkat beberapa permasalahan ke dalam skripsi ini seperti bentuk perlindungan hukum PT Telkom Palembang terhadap konsumen yang menggunakan jasa speedy, jalur penyelesaian sengketa antara PT Telkom dengan konsumen pengguna jasa speedy. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa bentuk perlindungan PT Telkom terhadap konsumen berupa bentuk ganti rugi atas kesalahan yang dilakukan PT Telkom. Akan tetapi konsumen terlebih dahulu harus mengadakan keluhannya kepada pihak costumer care agar cepat ditindak lanjuti. Bentuk perlindungannya juga dapat berupa represif dan preventif. Jalur penyelesaiannya pun tidak susah, konsumen cukup melaporkan kepada pihak claim dan akan ditindak lanjuti. Hanya saja kendala yang dihadapi adalah konsumen kurang rasa ingin tahu terhadap menyebabkan konsumen itu sendiri rugi karena ketidaktahuannya terhadap isi perjanjian yang ditandatangani. Pihak PT Telkom juga tidak secara langsung memberikan penjelasan pada konsumen, sehingga menyebabkan terjadi miss-communication antar konsumen dan PT Telkom yang menyebabkan terjadi pengaduan-pengaduan.*

*Kata Kunci : Perlindungan Konsumen*

**DAFTAR ISI**

	<b>HALAMAN</b>
<b>JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN BERITA ACARA LULUS.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN DAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Kerangka Teori.....	10
F. Metode Penelitian.....	11
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Perlindungan Hukum dan Macam-Macamnya.....	18
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	18
2. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	19
B. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang No 8 tahun 1999.....	23
1. Hak-Hak Konsumen.....	23
2. Kewajiban-Kewajiban Konsumen.....	25
3. Hak-Hak Pelaku Usaha.....	25
4. Kewajiban-Kewajiban Pelaku Usaha.....	26

C. Perjanjian.....	27
1. Pengertian Perjanjian.....	27
2. Jenis-Jenis Perjanjian.....	30
3. Syarat Sah Perjanjian.....	32
4. Asas-Asas Hukum Perjanjian.....	37
5. Berakhirnya Suatu Perjanjian.....	41
6. Wanprestasi dan Overmacht Dalam Perjanjian.....	42
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	45
1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan.	45
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Pengadilan.....	47
<b>BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Profil PT Telkom Cabang Palembang.....	48
1. Sejarah Singkat PT Telkom.....	48
2. Visi, Misi, Sasaran, Tujuan Jangka Panjang PT Telkom Cabang Palembang.....	50
3. Budaya Perusahaan.....	51
4. Struktur Organisasi.....	52
B. Hubungan Hukum antara PT Telkom dengan Pelanggan Telkom Speedy.....	54
1. Produk Telkom Speedy oleh PT Telkom.....	54
2. Hak dan Kewajiban Pelanggan Telkom Speedy.....	56
3. Hak dan Kewajiban PT Telkom Speedy.....	57
C. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menggunakan Jasa Speedy PT Telkom Cabang Palembang.	57
D. Tanggung Jawab Perdata Penyedia Jasa Komunikasi Terhadap Konsumen Pengguna Internet Speedy pada PT Telkom Cabang Palembang.....	72
<b>BAB IV : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	90

B. Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini sudah banyak masyarakat yang menggunakan layanan internet dengancara berlangganan untuk dipasang di rumahnya. Banyak perusahaan yang menyediakan jasa layanan internet berlangganan dan salah satunya adalah PT. Telkom yang padatahun 2005 mulai meluncurkan produk Telkom Speedy. Telkom Speedy menjadi solusi utama bagi akses broadband koneksi internet tidak hanya di kalangan bisnis namun meluas sampai ke rumah-rumah. Bagi masyarakat yang ingin memanfaatkan jasa telekomunikasi, khususnya internet dengan provider Telkom Speedy, terlebih dahulu harus mengadakan perjanjian dengan PT. Telkom. Dalam sebuah perjanjian, masing-masing pihak yaitu, pihak pengguna jasa atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu PT. Telkom mempunyai hak dan kewajiban. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang menggunakan jasanya. Banyak cara digunakan PT. Telkom agar dapat memberikan yang terbaik untuk konsumen pengguna jasanya.<sup>1</sup>Salah satunya adalah dengan mengusahakan peningkatan jasa telekomunikasi, sehingga diharapkan dapat menjangkau konsumen pengguna jasanya sampai keseluruh pelosok tanah air, sehingga pemerataan informasi

---

<sup>1</sup>Husni Syawali dan Neni, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, Tahun 2008, hlm. 13-15.

dapat dirasakan seluruh lapisan masyarakat di seluruh Indonesia. Baik atau buruk suatu perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak dibidang jasa akan berhubungan secara langsung dengan masyarakat, demikian juga dengan PT. Telkom. PT. Telekomunikasi Indonesia (PT. Telkom) adalah salah satu BUMN yang merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (full service and network provider) yang terbesar di Indonesia. PT. Telkom menyediakan jasa telepon tidak bergerak kabel (fixed wire line), jasa telepon tidak bergerak nirkabel (fixed wireless), jasa telepon bergerak (cellular), data & internet dan network & interkoneksi baik secara langsung maupun melalui perusahaan asosiasi. PT. Telkom mempunyai banyak produk yang salah satu produk dari PT. Telkom adalah internet Speedy. Speedy merupakan layanan internet *access end to end* dari PT Telkom. PT Telkom dengan basis teknologi *Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL)*, dapat menyalurkan data dan suara secara simultan melalui satu saluran telepon biasa dengan kecepatan maksimal 384 kbps sampai 1 Mbps yang dijamin dari Modem sampai BRAS (*Broadband Remote Access Server*).<sup>2</sup>

Perusahaan mengadakan kerjasama untuk kepentingan perusahaan itu sendiri, dengan menentukan syarat-syarat secara sepihak. Pihak konsumen atau pelanggan pada umumnya mempunyai kedudukan (ekonomi) lemah baik karena posisinya maupun karena ketidaktahuannya dan hanya menerima apa yang disodorkan. Tujuan

---

<sup>2</sup>Gunawan W dan A. Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta; 2000, hlm. 24-27.

semula diadakannya perjanjian baku yakni alasan efisiensi dan praktis. Sebagai contoh dapat ditemukan perjanjian baku seperti dalam perjanjian, konsumen atau pelanggan dan PT. Telkom. Pada dasarnya dalam membuat perjanjian tersebut tidak mengikutsertakan pelanggan/konsumen dalam menyusun pasal-pasal isi perjanjian tersebut, sehingga dapat dikatakan bahwa perjanjian tersebut selalu menguntungkan kepentingan pihak perusahaan (pembuat perjanjian) tersebut dibanding kepentingan pelanggan. Hal ini juga terdapat pada sanksi atau hukuman yang ada di dalam perjanjian baku tersebut.<sup>3</sup>

Perjanjian semacam ini menimbulkan ketidakadilan bagi pelanggan, karena semua isi perjanjian ditentukan oleh satu pihak saja yaitu PT. Telkom, sedangkan pihak lain tidak diberi kesempatan untuk ikut mengutarakan kehendaknya dalam membuat isi perjanjian.

Pelaksanaan suatu perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan. Kenyataannya masih banyak pihak pelanggan yang mengalami kerugian dalam pembayaran tagihan Speedy dan keluhan terhadap internet Speedy. Salah satu contohnya, pihak konsumen yang menggunakan Speedy merasa ada gangguan koneksi internet Speedy pada modemnya sehingga tidak dapat mengakses internet dengan lancar dan hingga koneksi internetnya mati. Hal ini tentu saja mengganggu aktivitas konsumen yang menggunakan Speedy di rumahnya,

---

<sup>3</sup>*Ibid.*, hlm. 19.

karenasalah satu dari koneksi telekomunikasi dirumahnya mati. Hal ini tentunya menghambatkegiatannya dalam berusaha, bekerja atau berkuliah.

Di dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang PerlindunganKonsumen (UUPK) tertera tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang danatau jasa sertamemberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.<sup>4</sup>

Dalam hal ini perlu ditegaskan bahwa Hak Konsumen merupakan Kewajiban dari Pelaku Usaha dansebaliknya Kewajiban Konsumen merupakan Hak Pelaku Usaha.Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentangPerlindungan Konsumen, agar terciptanya sistem perlindungan konsumen yangmengandung unsur kepastian hukum dan melindungi konsumen dari perbuatan curangpelaku usaha. Oleh karena itu, perlu dikaji lebih lanjut bagaimana bentuk perlindunganhukum dari pelaku usaha terhadap produk yang telah dipasarkan ke konsumen. Perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan variasi barang dan atau jasa untuk dikonsumsi, dan dengan didukung perkembangan telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan atau jasa.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, Tahun 2005, hlm. 32-33.

<sup>5</sup>Happy Susanto,*Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visi Media, Jakarta, Tahun 2008, hlm. 56.



Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan atau jasa dapat terpenuhi dan semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Di sisi lain kondisi demikian dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Konsumen menjadi dirugikan karena adanya penerapan perjanjian baku atau perjanjian standar oleh pelaku usaha.<sup>6</sup>

Pengetahuan dan kekuasaan antara pelaku usaha dan konsumen semakin maju dan berkembang. Sehingga posisi konsumen semakin rentan. Konsumen seperti menjadi objek aktivitas bisnis untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Walaupun pada saat yang bersamaan konsumen mendapatkan keuntungan dan kemudahan, antara lain semakin terbuka kebebasan untuk memilih aneka jenis barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan. Pertanyaan yang berkembang kemudian adalah bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas suatu barang dan/atau jasa yang dihasilkannya atau diproduksinya. Pertanyaan ini menghasilkan pemikiran yang dikenal sebagai *product liability*.<sup>7</sup> Prinsip *product liability* adalah berlaku sistem tanggung jawab mutlak, merupakan prinsip tanggung jawab di mana kesalahan tidak dianggap sebagai faktor yang menentukan. Tanggung jawab mutlak tidak harus ada

---

<sup>6</sup>Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 125-126.

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm. 127.

hubungan antara subjek yang bertanggung-jawab dan kesalahannya. Konsumen yang merasa dirugikan atas produk yang dihasilkan suatu produsen atau pelaku usaha bisa menggugat produsen yang bersangkutan tanpa harus membuktikan kesalahan pelaku usaha atau produsennya. Namun dalam hal ini hubungan antara Pengguna Internet Speedy dengan PT Telkom Cabang Palembang dapat dikatakan sebagai cidera janji atau wanprestasi. Pada keadaan ini debitur tidak melaksanakan kewajibannya bukanlah disebabkan oleh hal-hal yang berada di luar kekuasaannya, sehingga debitur yang dalam keadaan tidak membayar ini dikatakan cedera janji (wanprestasi). Pihak yang dikatakan tidak memenuhi perikatan ketika mengadakan perjanjian pihak-pihak tidak menentukan waktu untuk melaksanakan perjanjian tersebut. Bahkan dalam perikatan, waktu untuk melaksanakan prestasi ditentukan, sehingga cidera janji tidak terjadi dengan sendirinya. Wanprestasi itu tidak terjadi dengan sendirinya, maka untuk menentukan seseorang itu wanprestasi tergantung kepada waktu yang diperjanjikan, yang mudah untuk menentukan saat pihak wanprestasi yaitu mulai saat orang itu melakukan perbuatan yang dilarang dalam perjanjian dan tidak memenuhi perikatan, maka dikatakanlah wanprestasi.<sup>8</sup>

Para Pelaku usaha seharusnya bertanggung-jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan yang dialami konsumen seperti yang tercantum dalam Pasal 19 Angka 1 UUPK: "Pelaku usaha bertanggung-jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang

---

<sup>8</sup>*Ibid*; hlm.128.

dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Tanggung jawab pelaku usaha adalah melaksanakan apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen dengan memberikan ganti-kerugian kepada konsumen apabila mengalami kerugian atas pemakaian/penggunaan produk barang atau jasa yang diproduksi dan ditawarkan oleh pelaku usaha tersebut.<sup>9</sup>

Dalam Pasal 19 Angka 5 UUPK: Ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka (1) dan angka (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Menjelaskan bahwa pelaku usaha dan/atau produsen bisa terlepas dari tanggung jawab itu jika bukan kesalahan pelaku usaha, sebaliknya pelaku usaha akan dikenai tanggung jawab jika tidak mampu membuktikan tuntutan konsumen itu.<sup>10</sup>

Kenyataannya tanggung jawab PT. Telkom sebagai Internet Service Provider Speedy terhadap konsumen masih sangat kurang karena banyak dijumpai pelanggaran dalam hubungan pelanggan Speedy dengan PT. Telkom. Seharusnya pelanggaran itu tidak perlu terjadi apabila PT. Telkom mematuhi UUPK Pasal 19 angka 1 dan 2 yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha dan Pasal 9 dan Pasal 10 yang mengatur ketentuan beriklan.<sup>11</sup>

Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen

---

<sup>9</sup>Pasal 19 Ayat 1 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>10</sup> Pasal 19 Ayat 5 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>11</sup> *Ibid.*, hlm.12

untuk melindungi konsumen dalam hubungannya dengan pelaku usaha. Perlindungan hukum konsumen pada dasarnya dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum itu tidak seimbang. Realitanya dalam penggunaan internet Speedy konsumen masih banyak tidak mendapatkan hak-haknya, banyak konsumen yang merasa dirugikan. Atas dasar latar belakang pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang **TANGGUNG JAWAB PERDATA PT TELKOM CABANG PALEMBANG TERHADAP KONSUMEN MENGENAI GANGGUAN PELAYANAN INTERNET SPEEDY.**

## **B. Perumusan Masalah**

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

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa speedy PT Telkom Cabang Palembang?
2. Bagaimana tanggung jawab perdata penyedia jasa komunikasi terhadap konsumen pengguna jasa speedy pada PT Telkom Cabang Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum PT Telkom Cabang Palembang terhadap konsumen yang menggunakan jasa speedy.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab perdata penyedia jasa terhadap konsumen pengguna jasa speedy dengan PT Telkom Cabang Palembang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah :

### **1. Manfaat Teoretis**

Penelitian Skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum bisnis pada umumnya dan ilmu hukum perlindungan konsumen pada khususnya.

## **2. Manfaat Praktis**

- a) Memberikan saran dan masukan pada institusi atau perusahaan penyedia jasa dalam rangka meningkatkan kiprah institusi atau perusahaan penyedia jasa pada masyarakat pada umumnya dan PT Telkom pada khususnya.
- b) Meningkatkan pemahaman warga masyarakat yang potensial menjadi konsumen dalam usaha sehingga dapat menghindari timbulnya permasalahan atau konflik dalam pelaksanaan perjanjian serta diharapkan akan berguna bagi pihak-pihak yang berminat terhadap masalah yang sama.

## **E. Kerangka Teori**

Menurut Philipus M. Hadjon negara Indonesia sebagai negara hukum berdasarkan Pancasila haruslah memberikan perlindungan hukum terhadap warga masyarakatnya yang sesuai dengan Pancasila. Oleh karena itu perlindungan hukum berdasarkan Pancasila berarti pengakuan dan perlindungan hukum akan harkat dan martabat manusia atas dasar nilai Ketuhanan Yang Maha Esa, kemanusiaan, persatuan, permusyawaratan serta keadilan sosial.

## F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode sistematis dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya.<sup>12</sup>

Adapun yang menjadi bagian dari metode dalam penelitian ini adalah

### 1. Jenis Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ialah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data primer dan menemukan kebenaran dengan menggunakan metode berpikir induktif dan kriterium kebenaran koresponden berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan.<sup>13</sup>

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis empiris. Metode pendekatan yuridis empiris, yaitu suatu pendekatan yang meneliti data sekunder terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian data primer di lapangan.<sup>14</sup>

Faktor yuridisnya adalah seperangkat aturan-aturan hukum perdata pada umumnya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan bidang hukum perjanjian sebagai

---

<sup>12</sup>Khadzaifah Dimiyati dan Kelik Wardiono, *Metode Penelitian Hukum*, Universitas Muhammadiyah, Surakarta; 2004, hlm. 3.

<sup>13</sup>*Ibid.*, hlm. 5.

<sup>14</sup>*Ibid.*, hlm. 7.

cabang ilmu dan sangat berkaitan erat dengan materi penelitian ini. Sedangkan faktor empirisnya adalah PT Telkom cabang Palembang mengadakan perjanjian dengan pihak konsumen.<sup>15</sup>

## 2. Jenis dan Sumber Data

Dalam melakukan penelitian ini, jenis data yang dipergunakan adalah data primer dan data sekunder.

- a. Data primer, adalah data yang secara langsung diperoleh dari lapangan. Data primer diperoleh langsung dari sumber pertama di lapangan baik dari responden maupun informan yang berupa keterangan-keterangan yang diperoleh dengan mengadakan pencatatan secara sistematis tentang keadaan yang sebenarnya dari objek penelitian ini.<sup>16</sup>
- b. Data sekunder, adalah data yang berasal dari studi kepustakaan dan studi dokumenter dalam bentuk bahan hukum yang berupa keterangan-keterangan.<sup>17</sup>
- c. Fakta-fakta yang mendukung dan menunjang kelengkapan data primer yang bersumber dari buku-buku ilmiah yang berhubungan dengan permasalahan dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan masalah yang diteliti.

---

<sup>15</sup>Pasal 19 Ayat 5 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>16</sup>Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif ( Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta; 2001, hlm 14.

<sup>17</sup>*Ibid.*, hlm. 15.



### 3. Lokasi Penelitian

#### a. Lokasi Penelitian Lapangan

Dalam melakukan penelitian ini, lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah PT Telkom cabang Palembang yang beralamat di jalan Kapten A.Rivai No 20 Palembang.

#### b. Lokasi Penelitian Kepustakaan

Lokasi penelitian kepuustakaan dilakukan di Perpustakaan Universitas Sriwijaya dan Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan.

### 4. Populasi dan Sampel Penelitian

#### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan objek dengan ciri-ciri yang sama. Populasi dapat berupa himpunan orang, benda, kejadian, kasus-kasus, waktu atau tempat dengan sifat atau ciri yang sama yang dijadikan objek penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang dibahas. Maka dari itu, cangkupan populasi dari penelitian ini ialah para pihak. Perusahaan penyedia jasa komunikasi PT Telkom cabang Palembang dan konsumen.

#### b Sampel

Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi. Agar hasil penelitian yang dilakukan terhadap sampel masih tetap bisa dipercaya dalam artian

masih bisa mewakili karakteristik populasi, maka cara penarikan sampelnya harus dilakukan secara seksama. Cara pemilihan sampel dikenal dengan nama teknik sampling atau teknik pengambilan sampel.<sup>18</sup>

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling*, sample yang ditetapkan secara sengaja dengan kriteria dan pertimbangan tertentu berbentuk *purposive sampling*, yaitu seseorang yang diambil sebagai sampel karena dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian, antara lain pimpinan PT.Telkom cabang Palembang, staf bagian administrasi perusahaan, dan staf perusahaan lainnya yang berkompeten memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :<sup>19</sup>

### a. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah penelitian untuk mengadakan pengamatan dan pengumpulan data secara langsung dari objek penelitian yang ditempuh dengan jalan sebagai berikut :

---

<sup>18</sup>*Ibid.*, hlm.16

<sup>19</sup>Hasan Mustafa, *Metode Penelitian*, Universitas Katolik Parahiyangan, Bandung; 2003, hlm.17.

## 1. Wawancara ( Interview )

Merupakan suatu cara untuk memperoleh data dengan mengadakan tanya jawab secara lisan terhadap responden yaitu pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan permasalahan dari objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pihak pegawai PT Telkom Cabang Palembang yang berwenang memberikan informasi dan keterangan-keterangan, serta data-data yang dibutuhkan penulis sebagai bahan data primer yang akan digunakan untuk penulisan skripsi ini. Tipe wawancara yang dipergunakan adalah wawancara yang terarah dengan menggunakan daftar pertanyaan. Hal ini dimaksudkan agar hasil wawancara sesuai dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang diteliti.<sup>20</sup>

## 2. Kuisisioner

Kuisisioner disebarkan kepada responden agar dapat diisi secara objektif untuk mendapatkan data primer. Dalam hal ini yang menjadi responden adalah 10% mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Indralaya yang menggunakan internet Speedy.

### b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah pengumpulan data dengan memanfaatkan buku, dokumen, peraturan perundangan-undangan dan sebagainya untuk memperoleh data sekunder yang menunjang kelengkapan penelitian. Bahan pustaka berupa bahan

---

<sup>20</sup>*Ibid.*, hlm. 18.

hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, dimana ketiga bahan hukum tersebut mempunyai karakteristik dan jenis-jenis yang berlainan.<sup>21</sup>

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari kaidah dasar yaitu ;
  1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
  2. Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, misalnya hasil penelitian hukum, literatur-literatur, dan hasil karya ilmiah dari kalangan hukum misalnya, pendapat pakar hukum dan jurnal.
- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan yang memberi petunjuk maupun penjelas terhadap bahan hukum primer dan sekunder misalnya, kamus hukum, kamus Bahasa Indonesia, dan data internet.

## 6. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan merapikan data hasil pengumpulan data lapangan sehingga siap untuk dianalisis. Kegiatan pengolahan data meliputi kegiatan editing, koding, dan tabulasi.

- a. Editing, merupakan proses penelitian kembali terhadap catatan, berkas, dan informasi yang dikumpulkan.

---

<sup>21</sup>*Ibid.*, hlm.18.

- a. Koding, merupakan usaha mengklasifikasi jawaban dari responden berdasarkan jenisnya. Aktivitas ini sudah memasuki tahap pengorganisasian data, karena kegiatannya adalah memberikan kode terhadap jawaban responden sesuai dengan kategori masing-masing.
- b. Tabulasi, merupakan pencatatan data secara sistematis dan konsisten kedalam bentuk tabel. <sup>1</sup>

## 7. Teknik Analisis Data dan Pengambilan Kesimpulan

Teknik analisis data penelitian adalah kegiatan mengubah data hasil penelitian menjadi informasi yang dapat digunakan untuk mengambil kesimpulan suatu penelitian. Setelah data selesai dikumpulkan dari lapangan data akan diolah dan dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga dapat digunakan untuk menjawab masalah penelitian. <sup>2</sup>Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif deskriptif. Keseluruhan data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dan diberikan gambaran umum mengenai pokok permasalahan. Menurut Soerjono Soekanto, analisis data kualitatif adalah suatu cara analisis yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu apa yang dinyatakan responden secara tertulis atau lisan juga perilaku yang nyata yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. <sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta: 1996, hlm. 168.

<sup>2</sup>*ibid.*, hlm. 169.

<sup>3</sup>Hasan Mustafa, *Op.cit.*, hlm. 17.

Data-data yang diperoleh kemudian diproses, diperiksa, dan diteliti dengan cara menginterpretasi data-data itu ke dalam bentuk kalimat yang disusun secara sistematis, sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai jawaban atas permasalahan dari objek yang diteliti, lalu data tersebut dirangkum dalam suatu kesimpulan.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Abdul Halim Barkatullah, 2000, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: PT. Nusa Media.

Abdulkadir Muhammad, 1992, *Hukum Perikatan*, Bandung; PT Citra Aditya Bakti .

Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: PT. Gahlia Indonesia Anggota Ikapi

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada.

Ahmadi Miru,2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

Bambang Waluyo, 1996, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakart: Sinar Grafika.

Celina Tri Siwi Kristiyanti,2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.

Edmon Makarim, 2004, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta: Cetakan Kedua Raja Grafindo Persada.

Gunawan W dan A. Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Habloel Mawardi, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Akademia Permata Puri Media.

- Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visi Media.
- Hartono Hadi Suprpto, 1984, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan dan Hukum Jaminan*, Jakarta, Liberty.
- Hasan Mustafa, 2003, *Metode Penelitian*, Bandung: Universitas Katolik Parahiyangan.
- Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Khadzaifah Dimiyati dan Kelik Wardiono, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, , Surakarta: Universitas Muhammadiyah 2004,
- Mariam Daruz Badruzaman, 2005, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: PT. Alumni
- Nasution, 2003, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU NO 8 Tahun 1999*, Jakarta: Mappi Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Philipus M. Hadjon, 1997, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bandung: Bina Ilmu.
- Riduan Syahrani, 1992, *Seluk Beluk dan Asas – Asas Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Adhitya Bakti.
- Ridwan Khairandy, 2004, *Itikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Indonesia.
- R.Subekti, 2001, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: cetakan xxi Internusa.



Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo.

Soedharyo Soimin, 1999, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta: Sinar Grafika.

Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2001, *Penelitian Hukum Normatif ( Suatu Tinjauan Singkat)*, Jakarta: Rajawali Pers.

Tan Kamelo, 2004, *Hukum Jaminan Fidusia Suatu Kebutuhan yang Didambakan*, Bandung: Alumni.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

## **PERUNDANG-UNDANGAN**

Republik Indonesia, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

R.Subekti dan R. Tjitrosudibio, 1996, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Pradnya Paramitha.

## **INTERNET**

Di akses melalui [www.google.com](http://www.google.com) [statushukum.com](http://statushukum.com) *Perlindungan Hukum* pada

tanggal 6 Nopember 2013 pukul 07.53 WIB.

Diakses melalui *www.google.com wanprestasi dalam perjanjian*

*repository.uui.ac.id* pada tanggal 10 Nopember 2013 pukul 09.37 WIB.

Diakses melalui *www.google.comStore.telkomspeedy.com* pada tanggal 12

Nopember 2013 pukul 19.45 WIB.

## KAMUS

John M. Echols dan Hasan Shadily, 2010, *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: PT.

Gramedia.

Tim Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2009, Jakarta: PT. Media

Pustaka Phoenix