

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TELKOMFLASH ATAS PENURUNAN QUOTA SECARA SEPIHAK

WARDHANA , FAHMI

PEMBIMBING : GIANTO AL IMRON,S.H.,M.H.

CONSUMER – LAW AND LEGISLATION

KKB KK-2 FH 287 / 10 War p

Copyright© 2010 by Airlangga University Library Surabaya

### ABSTRAKSI

Masyarakat pengguna jasa informatika sebagian tidak memahami mekanisme pengenaan tarif penggunaan internet, sehingga sering mengajukan klaim produk yang ditawarkan berhubungan dengan kecepatan mengakses yang ternyata tidak sesuai. Sebagaimana dirasakan oleh pelanggan internet dari PT. Telkomsel, yang mengembangkan produk TelkomselFlash adalah layanan akses internet *nirkabel* (*Wireless*) kecepatan tinggi. TelkomselFlash menawarkan suatu pengalaman baru dalam melakukan koneksi jaringan internet kecepatan tinggi (hingga 3,2 Mbps) dan lokasi akses yang dapat dilakukan dimana saja dalam jangkauan jaringan HSDPA/3G/EDGE/GPRS Telkomsel, yang dikenal dengan *broadband* adalah salah satu kategori dari jenis network berdasarkan *bandwidth*. Menurut beberapa konsumen sebulan ini internetnya lemot. Padahal mereka telah berlangganan internet TelkomselFlash *Unlimited* dua *gigabyte* selama satu tahun lebih dengan biaya yang ditawarkan sebesar Rp. 125.000,00 setiap bulan. Dalam pelaksanaan ternyata Telkomsel memangkas *bandwidth* layanan dari dua *gigabyte* menjadi 500 *megabyte*. Pemangkasan dilakukan tanpa pemberitahuan. Berdasarkan uraian di atas, maka yang dipermasalahkan dalam skripsi ini sebagai berikut: Apakah pengurangan *quota* secara sepihak oleh Telkomsel melanggar hak konsumen dan bagaimanakah penyelesaian sengketa atas kerugian konsumen akibat pengurangan *quota* secara sepihak oleh Telkomsel? Terhadap permasalahan di atas, apabila memperhatikan pasal 18 ayat (1) huruf d dan f UU PK jika dikaitkan dengan Ketentuan Khusus Perjanjian Berlangganan yang memberikan kesempatan kepada PT. Telkomsel setiap saat selama berlakunya perjanjian ini, PT. Telkomsel berhak untuk mengubah syarat dan ketentuan *fair usage*, maka isi klausula tersebut termasuk larangan pelaku usaha dalam menawarkan jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian. Hal ini berarti bahwa PT. Telkomsel yang melakukan perubahan, menurut konsumen telah sebulan ini internetnya lemot. Pengurangan tersebut tidak berlandaskan hukum, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan ganti rugi. Mengenai penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui dua lembaga yaitu lembaga penyelesaian sengketa konsumen dan pengadilan negeri. Hal ini sesuai dengan Pasal 45 ayat (1) dan ayat (2) UUPK. Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen yang dimaksud adalah BPSK sesuai ketentuan Pasal 49 ayat (1) UUPK. Penyelesaian yang dilakukan melalui BPSK didasarkan atas pilihan sukarela pihak-pihak yang bersengketa, maka hasil keputusannya pun juga didasarkan atas kesepakatan kedua belah pihak. Apabila tidak ada kata sepakat mengenai penyelesaian sengketa melalui BPSK, maka penyelesaian dapat ditempuh melalui mengajukan gugatan pelaku usaha yang memproduksi jasa pelayanan telekomunikasi pada Pengadilan Negeri atas dasar telah melakukan perbuatan melanggar hukum berupa penggantian biaya, rugi dan bunga sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1246 B.W.

keyword : Perlindungan Hukum Konsumen