

**TANGGUNG GUGAT PROVIDER
DALAM BISNIS INFOCOM
(STUDI KASUS PT. TELKOM)**

TESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister Hukum
Dalam Program Studi Magister Ilmu Hukum
Minat Studi Hukum Bisnis Pada
Fakultas Hukum Universitas Airlangga**

Oleh :

**Putut Budi Santoso, S.H.
NIM : 090110071 MH**

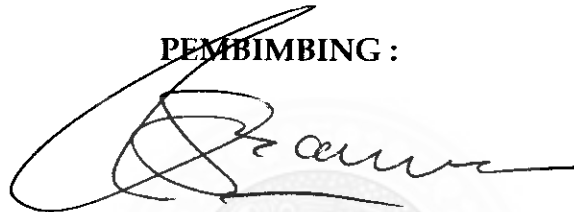
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
MINAT STUDI HUKUM BISNIS
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2003**

HALAMAN PERSETUJUAN

TESIS

Telah disetujui oleh Pembimbing
Pada Tanggal, 07 Juli 2003

PEMBIMBING :



Prof. Dr. H. Moh. Isnaeni, S.H., MS.
NIP. 130.604.270

MENGETAHUI :

**Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum
Minat Studi Hukum Bisnis dan Hukum Pemerintahan
Fakultas Hukum Universitas Airlangga**



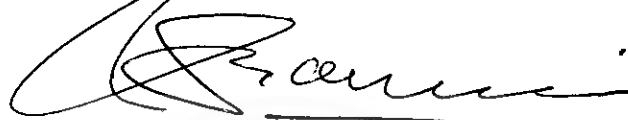
Prof. Dr. Frans Limahelu, S.H., LL.M
NIP. 130 517.136

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini Disetujui

Tanggal 14 Juli 2003

Oleh
Pembimbing



Prof. Dr. Moh Isnaeni, S.H., MS.

NIP. 130.604.270

Mengetahui :

**Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum
Minat Studi Hukum Bisnis dan Hukum Pemerintahan
Fakultas Hukum Universitas Airlangga**



Prof. Dr. Frans Limahelu, S.H., LL.M.

NIP. 130.517.136

Telah diuji pada tanggal 14 Juli 2003,

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Prof. Dr. H. Abdoel Rasjid, S.H., LL.M.

Anggota :

- 1. Prof Dr. H.Moh Isnaeni, S.H., MS.**
- 2. Yohanes Sogar Simamora,, S.H., M. Hum.(Anggota).**



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur kita panjatkan kehadirat Illahi robbi. Hanya dengan rahmad dan karunia-Nya, maka tesis ini dapat terselesaikan. Tesis dengan judul “ Tanggung Gugat Provider Dalam Bisnis Infocom “ merupakan syarat terakhir dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister Hukum Bisnis dan Pemerintahan Universitas Airlangga.

Saya menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran untuk penyempurnaan tesis ini sangat saya harapkan. Saya berharap tesis ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu hukum khususnya Hukum Bisnis, dalam dunia bisnis pada kenyataan yang ada dilapangan sangat banyak variasi yang harus diaplikasikan dengan disiplin ilmu lain.

Hampir duapuluh satu tahun saya bekerja dalam bidang telekomunikasi yang memberikan saya banyak tempaan dan pengalaman. Berbekal itulah saya tertarik untuk mengkaji tanggung gugat provider dalam bisnis infocom, dan tesis ini adalah hasil kerja sederhana saya.

Pada kesempatan ini, secara khusus saya menyampaikan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat Bapak Prof. Dr. H. Moh Isnaeni, S.H., MS. Selaku Pembimbing saya, dimana banyak sekali kesibukan yang dihadapi oleh beliau selaku Guru Besar Pada Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya, dengan penuh kesabaran dan perhatian telah membimbing saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya saya sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. MED. Puruhito, dr. selaku Rektor Universitas Airlangga, dan Bapak H. Machsoen Ali, S.H., MS. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya;

2. Bapak Prof. Dr. Frans Limahelu, S.H., LL.M. Selaku Ketua Program studi Magister Hukum Bisnis dan Pemerintahan Universitas Airlangga Surabaya;
3. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Rasjid, S.H., LL.M. selaku penguji yang turut membantu menyempurnakan tesis ini;
4. Bapak Yohanes Sogar Simamora, S.H., M.Hum. Yang telah berkenan menjadi penguji sekaligus membantu penyempurnaan tesis ini;
5. Kepada para dosen Magister Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sudah barang tentu sangat bermanfaat, saya ucapkan terimakasih, demikian juga kepada rekan-rekan mahasiswa yang banyak membantu memberikan literatur, diskusi, serta masukan dalam penulisan tesis ini, saya sampaikan terimakasih.
6. Almarhum kedua orang tua saya, utamanya ibu Ny. Moerdijatmi yang saya hormati, yang telah memberikan limpahan kasih sayang dan mendidik saya menjadi orang yang berbakti.
7. R Widi A yang saya, hormati, kagumi, banggakan, serta menjadi stimulus dalam menyelesaikan studi ini, manakala saya membutuhkan informasi selalu mensupport dan sangat akurat sekali, sehingga memacu semangat, serta memberikan dorongan yang tidak mengenal waktu. Dalam lubuk hati yang paling dalam saya ucapkan terimakasih tak terhingga. Hanya Illahi Robbi yang mampu membalasnya.
8. Keluarga tercinta, istri serta anak-anak : Nuzulul Farida Putut, An'nisa Faulia Putut, Gemala Fauziah Putut, Nabilla Faadiya Putut, Ikhlasul Meutia Putut.
9. Saudara Yudha Sasmita yang dengan sabar membantu saya kesana-kemari mencari data empiris dan literatur -literatur diperpustakaan maupun yang melalui dunia maya.

10. Rekan-rekan seprofesi di PT. TELKOM Surabaya Timur yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, semoga Allah SWT membalas jasa baik dan selalu meridhoi kita. Amin.



MOTTO

**“ LEBIH BAIK SALAH DARIPADA TIDAK
MELAKUKAN SAMA SEKALI “**

*Dipersembahkan untuk :
Istri dan Anak-anak tercinta.*



RINGKASAN

Permasalahan dalam tesis ini adalah hubungan hukum antara provider dengan pelanggan tergolong sebagai perjanjian apa?: Apabila suatu pihak dirugikan, bagaimana tentang tanggung gugat provider?.

Tujuan penulisan untuk mengklarifikasi hubungan hukum para pihak dalam bisnis infocom, dan untuk memperjelas bagaimana tanggung gugat yang harus dipikul oleh provider apabila ada kegiatan yang merugikan pihak rekanan.

Manfaat penulisan ini ialah agar bisnis infocom dapat dilacak posisi hukumnya mengingat keterbatasan aturan hukum yang tersedia. Supaya diketahui lebih jelas dasar hukum apa yang dapat dipakai sebagai landasan apabila dalam bisnis infocom ada pihak yang dirugikan oleh provider.

Penelitian ini termasuk *legal research* dalam tataran dogmatik hukum, guna memecahkan masalah hukum konkrit (*legal problem solving*). Legal research ini dilakukan dengan menelusuri sumber-sumber hukum (*the sources of law*) melalui *library research*. Penelitian ini merupakan hukum normatif dengan menggunakan pendekatan *conceptual approach*, *statute approach*. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan inventarisasi bahan-bahan hukum berkaitan dengan permasalahan yang dikaji. Dalam tahap ini dilakukan inventarisasi bahan hukum primer berupa peraturan-peraturan perundang-undangan, juga bahan hukum sekunder yang digali dari literatur.

Bahan hukum yang dipergunakan meliputi bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan yang berkaitan dengan masalah yang dikaji, dan bahan hukum sekunder berupa buku-buku teks, jurnal ataupun massmedia. Setelah bahan-bahan hukum terkumpul, maka tahap kedua adalah dengan menganalisa peraturan-peraturan perundang-undangan dengan *analysing the context*. Guna memperoleh jawaban terhadap problema yuridis yang menjadi latar belakang mengapa penelitian diadakan. Akhirnya dilakukan studi dokumen khususnya menelaah perjanjian provider pada PT.TELKOM di Surabaya.

Perkembangan teknologi telekomunikasi sangat dinamis dan kebutuhan masyarakat akan hal tersebut harus terpenuhi. Hal ini merupakan tantangan yang sangat berat buat PT. TELKOM, sekaligus juga merupakan ladang bisnis yang sangat menjanjikan untuk masa depan. Pembangunan berkesinambungan penyelenggaraan telekomunikasi di tanah air, telah menunjukkan peningkatan. Peran penting sumber daya manusia sangat diperlukan untuk mengelola sumber yang strategis ini, guna menunjang dan

mendorong kegiatan masyarakat. Era informasi telah membawa perubahan besar yang ditandai dengan munculnya berbagai bentuk baru dalam penyelenggaraan pendidikan, bisnis, layanan pemerintah dan demokrasi. Penerapan e-government mulai giat-giatnya dilaksanakan, dan masih perlu dikaji tingkat keberhasilannya diberbagai instansi pelayanan publik. Kemajuan teknologi itu disatu sisi tak terelakkan menimbulkan digitale diantara mereka yang memiliki akses terhadap teknologi informasi dengan mereka yang tidak memiliki akses. Disisi lain aspek legalnyapun masih ketinggalan jauh dibandingkan dengan kamajuan teknologi yang dalam hitungan detik telah berubah pesat. Kemajuan sarana transportasi dan komunikasi sangat mempengaruhi intensitas interaksi para anggota masyarakat pada saat ini. Ada varian lain disamping tatap muka langsung yakni lewat jaringan internet. Hal itu diantaranya dikarenakan adanya perubahan lingkungan global (globalisasi) dan perkembangan tehnologi komunikasi. Menghadapi fenomena ini, badan legeslatif memandang perlu diadakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 3 tahun 1989 tentang Telekomunikasi dengan Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang diundangkan pada tanggal 8 September 1999, kendati perkembangan fasilitas komunikasi Indonesia tergolong lambat, kalau dibandingkan dengan negara lain misalnya Singapura atau Malaysia. Regulasi telekomunikasi, disamping tuntutan zaman, dimana sarana telepon umum dipandang tidak lagi efisien, juga munculnya vandalisme terhadap sarana telepon umum, kemudian warga masyarakatpun dilibatkan untuk ikut serta menyelenggarakan sarana telekomunikasi dalam bentuk penyediaan warung telekomunikasi dan warung internet. Hal ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan segala bentuk informasi secara global, dan informasi tersebut hanya bisa disajikan oleh suatu sarana yakni INTERNET.

Provider berperan sebagai penyedia sarana/jaringan dalam internet, yang memberikan layanan infocom. Infocom sebagai kegiatan bisnis merupakan suatu kegiatan yang menyediakan layanan diantaranya P-Net, M-Net, V-Net, I-Net, dan S-Net.

Hubungan hukum antara user dan provider merupakan hubungan kontraktual yang sepenuhnya tunduk pada ketentuan pasal 1320 jo 1338 BW, walaupun demi efisien perjanjian dilakukan melalui perjanjian baku yang mengakui hak dan kewajiban kedua pihak yang terikat perjanjian. Sebagai suatu perjanjian bisnis, dalam pelaksanaan perjanjian terkadang terdapat peristiwa-peristiwa yang menimbulkan kerugian. Berdasarkan Undang undang telekomunikasi No 36 Tahun 1999, atas kesalahan dan atau kelalian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi, penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam pasal 15 ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelaliannya, pihak penggugat tidak perlu

membuktikan bahwa terjadinya kerugian adalah akibat dari perbuatan penyelenggara telekomunikasi, karena pihak penyelenggara telekomunikasi adalah pihak yang harus membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaiannya. Pihak yang mengalami kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan atau kelalian pihak lain dapat mengajukan ganti rugiberdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata, tetapi pihak yang mengajukan gugatan harus dapat membuktikan bahwa kerugian itu merupakan akibat dari perbuatan pihak tergugat.

Undang undang telekomunikasi perlu direvisi agar sesuai dengan hukum perikatan pada umumnya, agar beban pembuktian tidak terbeban pada penggugat. Hak dan kewajiban yang tertuang dalam perjanjian supaya dijabarkan secara rinci, sehingga persoalan tanggung gugat akan menjadi lebih jelas.



ABSTRACT

Internet Service Provider as internet facilities provider, gives "infocom" services. Legal status between Provider and User are renting agreement and trading agreement. In matter of fact, there is mixture agreement, which are ; first about renting party and trading party in the other side. This legal status lawfully abides to article 1220 BW. If there any loss due to breaking clause or "onrechtmatige dad", so that abide to stipulation in BW add to the article 15 UU telekomunikasi No.36 th 1999 of telecommunication.

Key words : Provider, infocom, agreement

DAFTAR ISI

		Halaman
HALAMAN JUDUL.....		i
HALAMAN PRASYARAT.....		ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....		iii
HALAMAN PENGESAHAN.....		iv
KATA PENGANTAR.....		v
MOTTO		viii
RINGKASAN		ix
ABSTRACT		xii
DAFTAR ISI		xiv
BAB I	PENDAHULUAN	
	1. Latar Belakang Masalah dan Rumusannya	1
	2. Tujuan	5
	3. Manfaat Penelitian	5
	4. Kajian Pustaka	6
	5. Metode Penelitian	11
	6. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II	PERJANJIAN DALAM BISNIS INFOCOM ANTARA PROVIDER DENGAN PELANGGAN	
	1. Kedudukan Provider dalam Jaringan Internet	14

	2. Layanan Jasa Provider.....	28
BAB III	KERUGIAN PELANGGAN (USER) DALAM BISNIS INFOCOM dan AKIBAT HUKUMNYA	
	1. Hubungan Kontraktual	52
	2. Hak dan Kewajiban Penyelenggara	69
BAB IV	PENUTUP	
	1. Simpulan.....	92
	2. Saran.....	93
	DAFTAR BACAAN.....	95



B A B I P E N D A H U L U A N

1. Latar Belakang Masalah dan Perumusannya.

Pembangunan dan penyelenggaraan telekomunikasi di tanah air, telah menunjukkan peningkatan peran penting dan strategis dalam menunjang dan mendorong kegiatan masyarakat. Era informasi telah membawa perubahan besar yang ditandai dengan munculnya berbagai bentuk baru dalam penyelenggaraan pendidikan, bisnis, layanan pemerintah dan demokrasi. Penerapan e-government mulai giat-giatnya dilaksanakan, dan masih perlu dikaji tingkat keberhasilannya diberbagai instansi pelayanan publik. Kemajuan teknologi itu disatu sisi tak terelakkan menimbulkan digital driide antara mereka yang memiliki akses terhadap teknologi informasi dengan mereka yang tidak memiliki akses. Disisi lain aspek legalnyapun masih ketinggalan jauh dibandingkan dengan kamajuan teknologi yang dalam hitungan detik telah berubah pesat. Kemajuan sarana transportasi dan komunikasi sangat mempengaruhi intensitas interaksi para anggota masyarakat pada saat ini. Ada varian lain disamping tatap muka langsung yakni lewat jaringan internet. Hal itu

diantaranya dikarenakan adanya perubahan lingkungan global (globalisasi) dan perkembangan teknologi komunikasi. Menghadapi fenomena ini, badan legeslatif memandang perlu diadakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 3 tahun 1989 tentang Telekomunikasi dengan Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang diundangkan pada tanggal 8 September 1999, kendati perkembangan fasilitas komunikasi Indonesia tergolong lambat, kalau dibandingkan dengan negara lain misalnya Singapura atau Malaysia.

Regulasi telekomunikasi, disamping tuntutan zaman, dimana sarana telepon umum dipandang tidak lagi efisien, juga munculnya vandalisme terhadap sarana telepon umum, kemudian warga masyarakatpun dilibatkan untuk ikut serta menyelenggarakan sarana telekomunikasi dalam bentuk penyediaan warung telekomunikasi dan warung internet. Hal ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan segala bentuk informasi secara global, dan informasi tersebut hanya bisa disajikan oleh suatu sarana yang disebut INTERNET. Internet adalah suatu jaringan komputer global yang mencakup seluruh dunia dimana infrastruktur saling terhubung satu dengan yang lain, sehingga bisa saling berkomunikasi bertukar pesan serta menggunakan

informasi secara bersama-sama dengan menggunakan protocol TCP/IP. Internet sendiri merupakan suatu bagian dari Multimedia, sebab-sebab bagian-bagian multimedia yang lain masih ada. Pengertian multimedia menurut perspektif user adalah informasi komputer yang disajikan tidak hanya berupa teks dan grafik tapi juga dalam bentuk audio, video dan animasi. Sedangkan multimedia sendiri merupakan bidang yang mempelajari penggunaan informasi yang *terintegrasi* dan *dikendalikan komputer* yang meliputi teks, grafik, gambar diam dan bergerak, animasi, suara, serta media lainnya, dimana setiap jenis informasi tersebut dipresentasikan, disimpan, ditransmisikan, dan diproses *secara digital*.

Dari gambaran tersebut maka pihak PT. TELKOM sampai saat ini masih dianggap oleh masyarakat mampu mengakomodasi kepentingannya dengan menyediakan sarana publik yang dikelola bersama dalam arti melibatkan masyarakat, dengan bentuk kerjasama dalam pendirian WARTEL & WARNET, dimana masing-masing pihak mempunyai kepentingan yang berkaitan dengan profit. PT. Telkom juga mengembangkan bisnis Infocom yang meliputi berbagai jenis bisnis ¹. Bisnis Infocom dilatar belakangi trend Tehnologi

¹ Uplatda Surabaya, Pelatihan Dasar-Dasar Infocom, Telkom, 2001.

Telekomunikasi dan Informasi Global, yang juga merambah rumah bisnis. Transaksi bisnis tidak hanya bisa dilaksanakan secara langsung, akan tetapi bisa dilakukan dengan menggunakan jasa internet yang dikenal dengan *e-commerce* (electronic commerce), sebuah bentuk bisnis yang menawarkan keuntungan. Dalam UNCITRAL Model Law yang dibuat oleh PBB, E-commerce ini didefinisikan secara singkat sebagai setiap aktivitas perdagangan yang dilaksanakan dengan cara melakukan pertukaran informasi yang diberikan, dikirimkan, diterima, atau disimpan, melalui jasa elektronik. Bisnis infocom juga dipakai dalam dunia perbankan, guna memudahkan penyelenggaraan administrasi dari nasabah kepada nasabah yang lainya, atau untuk keperluan bank itu sendiri kepada nasabahnya, sehingga muncul istilah *E-Banking* yang berguna untuk memanjakan nasabah bank yang mengaplikasikannya². Meningkatnya jumlah nasabah pengguna layanan perbankan melalui internet dan telepon seluler, menunjukkan makin derasnya migrasi pelaku nasabah dari bentuk layanan konvensional ke bentuk e-business³. Selain dari pada menawarkan keuntungan, seperti menurut banyak pelaku dan pengamat bisnis,

² Internet Banking; Madu atau Racun?, *Internet*, Edisi 15, 2001, h.24-31; Menggebrak Pasar e-Banking di tahun kuda *Warta Ekonomi*, No. 02/XIV/Januari 2002, h 10-19.

³ Nasabah E-Banking, Perilaku nasabah membawa Berkah, *Warta Ekonomi*, *Ibid.*, h. 20-21.

sebenarnya dalam e-commerce banyak terdapat permasalahan hukum yang sangat kompleks, diantaranya keabsahan dan lahirnya perjanjian dalam perspektif Hukum Perdata, demikian pula menyangkut persoalan pembuktian yang berkaitan dengan data dan tanda tangan digital, jaminan keaslian data dan kerahasiaan dokumen, pajak (tax), ataupun masalah perlindungan konsumen (protection of consumers).

Eksistensi internet disamping menjanjikan sejumlah harapan, juga melahirkan kecemasan-kecemasan baru, antara lain munculnya kejahatan terkini yang lebih canggih dalam bentuk "Cyber Crime" misalnya penyerangan terhadap privacy seseorang⁴.

Sesuai latar belakang seperti terurai di atas, permasalahan yang akan dibahas adalah :

- a) Hubungan hukum antara provider dengan pelanggan tergolong sebagai perjanjian apa ?
- b) Apabila suatu pihak dirugikan, bagaimana tentang tanggung gugat provider ?

2. Tujuan dan Manfaat Penelitian

⁴ Atip I. Atifulhayat, Hukum Cyber, Urgensi dan Permasalahannya, Jurnal Keadilan, Vol. 1. No.3 September 2001. h. 6.

Tujuan :

- a. Untuk mengklasifikasi hubungan hukum para pihak dalam bisnis infocom.
- b. Untuk memperjelas bagaimana tanggung gugat yang harus dipikul oleh provider apabila ada kegiatan yang merugikan pihak rekanan.

Manfaat :

- a. Agar bisnis Infocom dapat dilacak posisi hukumnya mengingat keterbatasan aturan-aturan hukum yang tersedia.
- b. Supaya diketahui lebih jelas dasar hukum apa yang dapat dipakai sebagai landasan, apabila dalam bisnis infocom ada pihak yang dirugikan oleh provider.

3. Kajian Pustaka.

Internet yang kita kenal sekarang ini, berasal dari suatu jaringan (*network*) yang diciptakan oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat pada awal tahun 1970-an. *Network* ini dinamakan *ARPAnet*, dibangun oleh *Advanced Research Projects Agency (ARPA)*, dengan tujuan untuk menghubungkan berbagai lokasi militer dan lokasi riset, di samping juga merupakan proyek riset tersendiri yang bertujuan untuk membangun sistem jaringan yang handal. Keterhubungan melalui jaringan internet dijalankan melalui beberapa metode, di antaranya adalah metode

“protokol” yang diciptakan untuk memungkinkan terminal komputer yang berlainan jenis dan sistem, untuk berkomunikasi antara yang satu dengan yang lainnya.

Dari metode protokol ini, dikembangkan metode pengiriman data melalui jalur komunikasi, dengan menggunakan kelompok-kelompok data dengan tujuan masing-masing dalam suatu paket, metode ini sekarang dikenal dengan nama (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*) TCP/IP.⁵

Penggunaan internet untuk keperluan bisnis dan perdagangan mulai di kenal beberapa tahun belakangan ini, dan dengan cepat meluas, terutama di negara-negara maju. Dengan perdagangan lewat internet ini berkembang pula sistem bisnis *virtual*, seperti *virtual store* dan *virtual company* dimana pelaku bisnis menjalankan bisnis dan perdagangan melalui media internet dan tidak lagi mengandalkan basis perusahaan yang konvensional yang nyata.⁶

User sebagai pemakai dalam jaringan internet berkaitan erat dengan perjanjian dengan provider sebagai penyedia sarana. Dalam dunia internet dikenal adanya beberapa provider :

⁵ Sitompul Astril *Hukum Internet*. Citra Aditya Bakti, Bandung 2001, hal. Vii

⁶ *Ibid.*

1. Transport provider,
2. Getway provider,
3. Commerce provider,
4. Hosting dan data center provider.

Didalam Hukum Perjanjian terdapat beberapa asas sebagai berikut :

1. asas kebebasan mengadakan perjanjian (partij otonomi);
2. asas konsensualisme (persesuaian kehendak);
3. asas kebiasaan;
4. asas kepercayaan;
5. asas kekuatan mengikat;
6. asas persamaan hukum;
7. asas keseimbangan;
8. asas kepentingan umum;
9. asas moral;
10. asas kepatuhan;
11. asas perlindungan bagi golongan yang lemah; dan
12. asas sistem terbuka.⁷

Perjanjian dengan provider tergolong perjanjian sewa menyewa. Sewa-menyewa adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu

⁷ Bdrulzaman, Mariam Darus, Aneka Hukum Bisnis, Alumni, Bandung, 1994, hal.2.

mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lainnya kenikmatan dari sesuatu barang, selama suatu waktu tertentu dan dengan pembayaran suatu harga yang oleh pihak yang tersebut terakhir itu disanggupi pembayarannya.⁸ Kewajiban pihak yang satu adalah menyerahkan barangnya untuk dinikmati oleh pihak yang lain, sedangkan kewajiban pihak yang terakhir ini adalah membayar "harga sewa". Jadi barang diserahkan tidak untuk dimiliki seperti halnya dalam jual beli, tetapi hanya untuk dipakai, dinikmati kegunaannya. Dengan demikian maka penyerahan hanya bersifat menyerahkan kekuasaan belaka atas barang yang disewa.⁹ Pihak yang menyewakan mempunyai kewajiban :

1. menyerahkan barang yang disewakan kepada si penyewa;
2. memelihara barang yang disewakan sedemikian hingga dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksud;
3. memberikan kepada si penyewa kenikmatan tenteram dari barang yang disewakan selama berlangsungnya persewaan.

Selanjutnya ia diwajibkan, selama waktu sewa, menyuruh melakukan pembetulan-pembetulan pada barangnya yang disewakan yang perlu dilakukan, kecuali pembetulan-pembetulan kecil yang menjadi tanggung jawab si penyewa. Juga ia harus menanggung si penyewa terhadap semua

⁸ Subekti, R, Aneka Perjanjian, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, Cetakan X, hal. 39.

⁹ *Ibid.*

cacad dari barang yang disewakan yang merintangai pemakaian barang itu, biarpun pihak yang menyewakan itu sendiri tidak mengetahuinya pada waktu dibuatnya perjanjian sewa-menyewa. Jika cacad-cacad itu telah mengakibatkan sesuatu kerugian bagi si penyewa, maka kepadanya, pihak yang menyewakan diwajibkan memberikan ganti-rugi (pasal 1551 dan 1552 BW). Kewajiban memberikan kenikmatan tenteram kepada si penyewa, dimaksudkan sebagai kewajiban pihak yang menyewakan, untuk mengulangi atau menangkis tuntutan-tuntutan hukum dari pihak ketiga, yang misalnya membantah hak si penyewa untuk memakai barang yang disewanya. Kewajiban tersebut tidak meliputi pengamanan terhadap gangguan-gangguan fisik, misalnya orang-orang melempari rumahnya dengan batu atau tetangga membuang sampah dipekarangan rumah yang disewa, dan lain sebagainya. Hal ini ditegaskan dalam pasal 1556 BW yang berbunyi: "Pihak yang menyewakan tidaklah diwajibkan menjamin si penyewa terhadap rintangan-rintangan dalam kenikmatannya yang dilakukan oleh orang-orang pihak ketiga dengan peristiwa-peristiwa tanpa memajukan sesuatu hak atas barang yang disewa; dengan tidak mengurangi hak si penyewa untuk menuntut sendiri orang itu". Gangguan-gangguan dengan "peristiwa-peristiwa" itu harus ditanggulangi sendiri oleh si penyewa.

Bagi si penyewa ada dua kewajiban utama, ialah :

1. memakai barang yang disewa sebagai seorang "bapak rumah yang baik", sesuai dengan tujuan yang diberikan kepada barang itu menurut perjanjian sewanya;
2. membayar harga sewa pada waktu yang telah ditentukan menurut perjanjian.¹⁰

4. Metoda Penelitian

a. Pendekatan masalah.

Penelitian ini termasuk *legal research* dalam tataran dogmatik hukum, guna memecahkan masalah hukum konkrit (*legal problem solving*). Legal research ini dilakukan dengan menelusuri sumber-sumber hukum (*the sources of law*) melalui *libray research*.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan *conceptual approach*, *statute approach*.

b. Sumber bahan Hukum.

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan inventarisasi bahan-bahan hukum berkaitan dengan permasalahan yang dikaji. Dalam

¹⁰ *Ibid.*

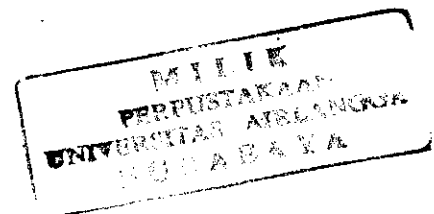
tahap ini dilakukan inventarisasi bahan hukum primer berupa peraturan-peraturan perundang-undangan, juga bahan hukum sekunder yang digali dari literatur.

c. **Prosedur Pengumpulan dan Analisa Bahan Hukum.**

Bahan hukum yang dipergunakan meliputi bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan yang berkaitan dengan masalah yang dikaji, dan bahan hukum sekunder berupa buku-buku teks, jurnal ataupun massmedia. Setelah bahan-bahan hukum terkumpul, maka tahap kedua adalah dengan menganalisa peraturan perundang-undangan dengan *analysing the context*. Guna memperoleh jawaban terhadap problema yuridis yang menjadi latar belakang mengapa penelitian diadakan. Akhirnya dilakukan studi dokumen khususnya menelaah perjanjian provider pada PT. TELKOM di Surabaya.

5. **Sisitematika Penulisan**

Dalam penelitian untuk penulisan tesis ini, kajian infokom dalam prespektif **hukum** lebih dominan dari pada kajian tehnik yang merupakan dasar dari kajian hukumnya. Penelitian untuk penulisan tesis ini meliputi 4 (empat) bab dan masing-masing bab terdiri dari sub bab-sub bab sebagai berikut



Bab I, yang merupakan bab pendahuluan menjelaskan latar belakang permasalahan, metodologi, tujuan dan pertanggung jawaban sistematis.

Bab selanjutnya, bab II, menggunakan gambaran rinci tentang infokom dan peranan provider didalam bisnis ini. Dalam bab ini akan diuraikan hubungan provider dengan pelanggan, selanjutnya apabila terjadi perbuatan melanggar hukum dalam hubungan antara provider dengan pelanggan bagaimana solusinya. Bab ini juga sebagai dasar untuk menganalisa aspek hukumnya, yakni aspek pertanggung gugatan provider dalam bisnis infokom yang diuraikan dan dianalisa dalam bab ketiga.

Sebagai penutup, penelitian ini akan diakhiri dengan simpulan terhadap permasalahan dalam penelitian ini.

BAB II

PERJANJIAN DALAM BISNIS INFOCOM ANTARA PROVIDER DENGAN PELANGGAN.

1. Kedudukan Provider dalam Jaringan Internet.

Internet berasal dari kata "Interconnection" dan "Networking". Suatu *network (jaringan)* dibentuk dari dua atau lebih komputer yang dihubungkan sedemikian rupa sehingga komputer-komputer tersebut bisa saling bertukar pesan atau bisa menggunakan informasi secara bersama-sama (*sharing*). *Internetwork* merupakan dua atau lebih *network* yang terhubung sedemikian rupa sehingga *network-network* tersebut bisa saling tukar pesan atau bisa menggunakan informasi secara bersama-sama. *Internet* merupakan suatu jaringan komputer global yang mencakup seluruh dunia, saling terhubung satu dengan yang lain, dan yang bisa saling bertukar pesan serta menggunakan informasi secara bersama-sama dengan menggunakan protokol TCP/IP.

Internet merupakan *organisasi tak mengikat* dari jutaan komputer diseluruh dunia yang bisa saling bertukar pesan dan menggunakan informasi secara bersama-sama. Jadi Internet merupakan sekumpulan protokol TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol). Awalnya software TCP/IP hanya dipakai oleh sistem operasi Unix tetapi sekarang berlaku untuk

hampir semua sistem operasi. Awal dari perkembangan Internet tidak lepas dari dua negara adi daya yaitu Uni Soviet (saat era perang dingin) dan Amerika Serikat. Tahun 1957 Uni Soviet berhasil meluncurkan satelit Sputnik, sehingga Amerika membentuk ARPA (Advanced Research Projects Agency) untuk menyelidiki cara meningkatkan penggunaan komunikasi digital di lingkungan militer, tahun 1969 dibuat jaringan dengan 4 (empat) simpul (UCLA, Stanford Research Institute, UC Santa Barbara, dan Universitas Utah) dengan rangkaian yang bekerja dibawah kbps, tahun 1973 berhasil dibuat jaringan yang melintasi lautan Atlantik sampai ke Inggris dan Norwegia, tahun 1981 berdiri BITNET (Because It's Time Network) yang di kelola City University of New York dengan koneksi awal Yale. Selanjutnya ada ribuan Perguruan Tinggi yang terhubung dari sekitar 40 (empat puluh) negara, tahun 1984 berdiri JANET (The UK's Joint Academic Network) yang menghubungkan institusi pendidikan tinggi di Inggris agar bisa akses ke Internet Global, tahun 1986, NSF (U.S. National Science Foundation) membuat NSFNET yang sekarang merupakan backbone layanan komunikasi yang umum untuk internet, dengan 45 (empat puluh lima) megabit per detik, NSFNET membawa sekitar 12 milyar paket perbulan. Pada tahun 1992 merupakan awal dari WWW (World Wide Web) meskipun CERN sudah mengembangkannya beberapa tahun sebelumnya. Sukses dari web mulai

terlihat setelah browser web MOSAIC dikenalkan oleh NCSA pada tahun 1993. Pada awal perkembangan internet hanya ada 4 (empat) simpul, pada tahun 1967 berkembang menjadi 28,174, pada tahun 1987 dan mencapai 3,212,000, simpul pada tahun 1994. Pada awal tahun 1996 diperkirakan Internet mencapai 40 juta simpul.

Alasan menggunakan jaringan internet kerana di dalam organisasi tersebut terdapat banyak kemudahan diantaranya jaringan melalui e-mail, penelitian, driver hardware, update dan patches software, material training dan pendidikan, serta belanja elektronik, penjelajahan acak (fun), dll. Internet sebagai pilihan disebabkan adanya suatu komunikasi secara efektif dan efisien (reduksi biaya dan waktu), sumber informasi terbesar, merupakan tantangan baru untuk berusaha. Beberapa terminologi penting internet dapat ditelusuri pengertian dan maknanya demi memperoleh gambaran yang lebih utuh :

1. Transport Control Protocol (TCP), suatu protokol yang bekerja pada layer transport yang digunakan bersama-sama dengan IP oleh umumnya aplikasi internet.
2. Backbone, salah satu hubungan komunikasi internet dengan kecepatan tinggi.

3. Uniform Resource Locator (URL), alamat unik dari lokasi sumber di internet, <http://www.yahoo.com>.
4. Server LAN (Local Area Network), Melalui koneksi normal, server lokal menyediakan akses ke internet,
5. Serial Line Internet Protocol (SLIP),
6. Point to Point Protocol (PPP), Koneksi ke internet dengan software modem dan jalur telepon untuk dial-up dan berhubungan dengan suatu jaringan yang dikhususkan mengakses internet,
7. Dial-up Account, Koneksi dilakukan dengan cara dial ke komputer yang memiliki akses penuh ke internet,
8. Internet Service Provider (ISP), merupakan perusahaan yang menyediakan akses ke internet baik secara individu maupun perusahaan, ada ribuan provider, perlu account di ISP dan software yang berhubungan menggunakan TCP/IP.

Beberapa ISP yang mempunyai kompetensi tinggi dan kemampuan yang baik diantaranya :

ISP

AT&T worldnet service

Digex

GTE Internetworking

Web

www.att.com

www.digex.net

www.gte.net

IBM Internet connection	www.ibm.net
MCI Internet	www.mci2000.com
Netcom online communi	www.netcom.com
PSINET, Inc	www.psinet.com
Sprint internet service	www.sprint.com
Unet Technology	www.us.uunet.net

Pemilihan ISP sebaiknya dilihat dari beberapa kreteria diantaranya :

- a. Jumlah telepon lokal yang ada,
- b. Pengaksesan kecepatan tinggi minimum 28.8K,
- c. Jalur teleponnya banyak,
- d. Harga berkisar \$15-\$20 untuk pengaksesan,
- e. Space web personal sekitar 5 s/d 25 Mega,
- f. Fasilitas help line.

1. E-Mail :

Fasilitas di Internet untuk korespondensi secara elektronik (melalui pesan elektronik) antara satu komputer dengan komputer lain. Bisa satu ke satu, dan atau satu ke banyak. Protocol yang digunakan untuk layanan ini adalah SMTP untuk mengirim E=mail. Protocol Internet Message Access Protocol (IMAP) untuk mengambil E-Mail dari Server. Aplikasi Internet yang paling populer, merupakan

cara termudah untuk mengirimkan dan menerima pesan dan file, mengurangi penggunaan kertas, lebih murah dibanding layanan komersial, tidak ada pembiayaan jarak jauh, cepat dan cost-effective, alat komunikasi global untuk pertukaran data.

2. Internet relay chat (IRC) :

Suatu layanan interaktif/chating bagi pengguna Internet, secara "real time".

3. Telnet :

Fasilitas di Internet yang memungkinkan para pengguna komputer untuk menghubungi ke suatu Server di Internet dan mengakses segala fasilitasnya. Layanan ini banyak diimplementasikan pada sistem operasi UNIX. Beroperasi untuk sistem remote (mis. Remote login).

4. File Transfer Protocol :

Salah satu fasilitas di Internet yang dapat digunakan untuk mentransfer file dari satu sumber/server di Internet ke komputer lokal (client), dan sebaliknya. Search engine suatu fasilitas di Internet untuk mempercepat pencarian informasi (nama atau lokasi web) di Internet (Yahoo, Altavista dan lain-lain).

5. World Wide Web (Web) :

Sistem layanan informasi di Internet yang berbasis Grafis dan memungkinkan siapapun untuk berada 24 jam/hari di Internet.

Layanan WWW saat ini adalah layanan yang paling populer diantara jenis layanan internet. Integrasi teks, Grafis, suara, video, dan animasi. Tatap muka grafis-tunjuk dan klik. Protocol yang digunakan untuk layanan WWW adalah HTTP. Kumpulan puluhan ribu komputer yang bekerja bersama dalam suatu layanan internet. Koleksi global dari dokumen hiperteks, setiap dokumen mempunyai alamat URL (uniform Resource Locator) yang unik. Dokumen dilihat dengan suatu browser, sering disebut dengan "web" saja, sistem informasi hiperteks grafis global yang bersifat interaktif, dinamis, lintas platform dan berjalan di internet.

6. Hiperteks :

Suatu tool untuk menghubungkan dokumen dengan cara menyertakan alamat dari dokumen lain ke dalam kata, kalimat atau gambar yang dimuat dalam suatu dokumen. Link (hubungan) dilakukan dengan cara klik mouse pada link yang diminati (ditunjuk dengan posisi kursor).

Dokumen Hiperteks memuat link yang bisa di-klik oleh user pada web, suatu link adalah URL, klik link menghantarkan ke penampilan

dokumen lain, ada link yang menjalankan program, link bisa disertakan dalam grafik seperti dalam teks. Menyebarluaskan informasi tanpa batas, belajar berbagai macam hal (teknologi, penemuan baru, sejarah, biotech dan lain-lain), membaca koran/majalah gratis (detik.com, jawapos.co.id dan lain-lain), menjelajahi dan berjalan-jalan di website seluruh dunia, komunikasi surat (e-mail; mail. Telkom.net), mencari hiburan (video on demand, lagu terbaru Mp3, cerita lucu dan lain-lain), serta mencari program komputer, mencari teman & ngobrol disaat kesepian (chatting), berdiskusi dan bertukar informasi (milis/newsgroup/chatting/web forum) dan menambah wawasan.

Ada beberapa kekhawatiran terhadap Internet diantaranya :

Membuat pemakai kurang sosialisasi tatap muka, mendistribusikan informasi yang tak teruji ataupun tidak handal, menyebarkan kebencian, mengancam keselamatan negara, mengancam pekerjaan, mengganggu privacy, alat/sarana untuk mencuri informasi atau melakukan pengrusakan pada sistem orang lain, pornografi, penularan virus, munculnya hacker dan cracker.

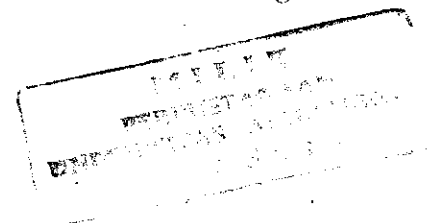
Demikian juga akan mempunyai dampak yang sangat luas diantaranya : menghilangkan batas negara, area, dan waktu globalisasi, efisiensi dan efektifitas komunikasi, menjadikan dunia selebar daun kelor, menjadi ajang kreativitas, redefinisi cara berkomunikasi, bekerja, belajar, berinteraksi, hiburan, kesehatan, transaksi dagang, dan

Intranet merupakan jaringan protokol internet yang dikonfigurasi sehingga hanya users dalam suatu private-network saja yang bisa mengakses maupun transaksi suatu informasi, web, e-mail standard, akses dari luar terbatas, demikian dari dalam bisa mendapatkan akses terbatas keluar, bisa memuat informasi perusahaan; HRMIS, info bisnis dan lain-lain. Extranet merupakan layanan berbasis protokol internet yang dikembangkan suatu instansi untuk pertukaran informasi (sharing informasi) instansi tersebut dengan user, customer, supplier, partner bisnis di luar instansi tersebut.

Agen-agen keamanan pada aplikasi eCommerce sangatlah penting. Dan hal ini masih merupakan komponen yang tidak murah "keamanan for granted". Perlu diketahui, agen-agen security (keamanan) yang ada di Indonesia masih jarang sekali. Saat ini hanya ada Indonesian Center of (Computer) Emergency Response Team (ID-

CERT). Security Incident Response Team (SIRT) seperti ID-CERT juga dibutuhkan. Sebagai gambaran, di lingkungan Asia Pasifik, CERT dan SIRT bergabung dalam suatu wadah yang dikenal dengan nama APSIRC (Asia Pasifik Security Incident Response Coordination) yang merupakan bagian dari APNG (Asia Pasifik Networking Group), <http://www.apng.org>. Selain itu juga, kita masih membutuhkan konsultan-konsultan yang bergerak di bidang keamanan. Komponen inilah yang langsung terjun membantu para pelaku dan pengguna eCommerce.

Network Providers di Indonesia, terdapat lebih dari 50+ operasional Internet Service Provider (ISP) atau dalam bahasa Indonesianya dikenal dengan nama PJI (Penyedia Jasa Internet). Sekitar 140-an lisensi/izin ISP telah diberikan oleh DITJEN POSTEL. Para PJI ini tergabung dalam suatu wadah yang dikenal dengan nama APJII (<http://www.apjii.or.id>). Untuk sementara hubungan keluar negeri, link disediakan oleh **Indosat** dan **Satelindo**. Akan tetapi dengan berlakunya UU 36 199 maka kompetisi akan mulai terbuka bagi penyelenggaraan jaringan telekomunikasi. Kesuksesan eCommerce juga bergantung pada kenyamanan penggunaan. Masalahnya sekarang di Indonesia, akses Internet ke luar negeri masih



sangat lambat dan tidak nyaman. Hal ini mengakibatkan servis menjadi terganggu karena adanya timeout akibat link yang lambat. Faktor ini juga yang menyebabkan mengapa perkembangan Internet banking di Indonesia menjadi lambat pula. Sumber daya manusia merupakan faktor penentu keberhasilan pelaksanaan eCommerce. Bagaimana akan berkembang dengan baik jika tidak adanya sumber daya manusia yang handal dari segi kualitas dan kuantitas. Dan inilah yang masih terjadi di Indonesia. Sumber daya manusia Indonesia yang paham betul tentang eCommerce masih sangat sedikit. Jangankan di Indonesia, di luar negeri pun, masalah sumber daya ini menjadi masalah yang cukup serius.

Ketersambungan Provider, Jika terdapat dua buah pengguna yang membutuhkan koneksi, kita memerlukan sambungan provider dengan menggunakan dial up ataupun leased line. Kita menganggap bahwa terdapat beberapa organisasi besar yang akan memerlukan sambungan ke internet. Disini terdapat beberapa catatan dari organisasi provider yang akan berhubungan dengan kita, kebutuhan akan proxy server, router dan peralatan pendukung. *Wordwide* merupakan Provider Internet yang paling meyakinkan unjuk kerjanya dibandingkan dengan CIX yang lebih cenderung untuk menjadi badan

organisasi Internet komersial terbesar. *Commercial Internet Exchange (CIX)* adalah organisasi kooperatif dari berbagai jaringan dari skala regional sampai global dalam arti luas. CIX sendiri mampu mencapai hampir seluruh dunia. Beberapa dari jaringan CIX tidak mempunyai kecepatan yang tinggi (T-1) tetapi sudah cukup cepat dan baik untuk berbagai organisasi. *Provider di Amerika Serikat*. Lebih dari setengah Provider Internet masih berada di Amerika Serikat. Jadi kita dapat menemukan banyak Internet Service Provider (ISP) di negara tersebut. *Regional NSFNET dan NSFNET*. Pelayanan Backbone NSFNET adalah yang sekarang tercepat (T-3) yang secara luas digunakan untuk pelayanan backbone (tulang punggung jalur utama transmisi). Akan tetapi, jika organisasi kita bukan merupakan sambungan utama provider itu sendiri maka mungkin kita akan melihat tempat lain untuk hubungannya. Kemungkinannya adalah jaringan regional dari NSFNET akan berada dalam area kita dan kita akan mempertimbangkan hubungan itu. Jaringan regional mempunyai kebijakan yang beragam tergantung dari berapa banyak biaya yang mereka kenakan serta tipe dari organisasi yang dapat dihubungkan. Regional sendiri juga tergantung dari kecepatan mulai dari kecepatan

T-1 (1.544 Mbps) ke Ethernet (10 Mbps) sampai kecepatan T-3 (45 Mbps).

ANS dan CO+RE. ANS merupakan provider yang menggunakan pelayanan back bone NSFNET bersama dengan ANSnet yang menggunakan kecepatan tinggi (T-3). ANS adalah organisasi nonprofit dan mempunyai berbagai batasan pada jenis pelayanan yang disediakan. Tetapi ANS juga merupakan bagian dari CO+RE, yaitu organisasi profit yang mempunyai sedikit pembatasan. Jika kita berada dalam organisasi yang cukup besar maka penggunaan ANS CO+RE merupakan suatu pertimbangan yang cukup baik. *CoREN.* The Corporation for Regional and Enterprise Networking (CoREN) merupakan aliansi (gabungan) dari delapan ketersambungan Internet regional (BARRNet, CCNet, MIDnet, EARnet, NorthWestNet, NYSERNet, SURANet, and Westnet). CoREN mempunyai kontrak dengan MCI untuk sambungan yang saling tak tergantung dari NSFNET, CoREN dan CIX yang secara tidak formal saling berafiliasi, tetapi tidak diharapkan akan terjadi pertukaran trafik. Provider yang tidak lazim adalah Metropolitan Fiber System (MFS), yang dapat mengirimkan 100 Mbps pelayanan IP secara luas di seluruh Amerika Serikat. Ini merupakan provider yang tercepat di antara beberapa jaringan yang sudah dibicarakan. Kanada mempunyai jaringan backbone nasional yang disebut dengan CA* net, yang

mempunyai asosiasi dengan jaringan regional. Juga merupakan Provider untuk jaringan IP komersial di Kanada. Australia mempunyai jaringan backbone nasional yang utama dengan beberapa provider IP local. AARNET (Australia Academic and Research Network) merupakan jaringan backbone nasional utama dari Australia.

Ripe lebih merupakan grup organisasi dibandingkan provider jaringan. Tujuannya untuk terus menjaga elektronik mailing list dari provider IP yang tersambung di Eropa yang dapat dicapai dengan prov@ripe.net. Bila organisasi kita berada di Eropa maka kita memerlukan provider kiriman mail ke list di atas dan kita akan segera mendapatkan tanggapan atas mail yang kita kirimkan. EBONE, The European Backbone (EBONE) terhubung secara nasional dengan jaringan regional di Eropa, yang karenanya juga menyediakan backbone antar benua. Akan tetapi jika organisasi kita adalah hubungan IP, kita tidak dapat tersambung langsung dengan EUNET, The European UNIX network (EU net) dimulai sebagai jaringan UUCP akan tetapi sampai sekarang telah bercabang menjadi penyedia akses hubungan IP yang juga akan dikembangkan menjadi beberapa provider EU net nasional. Semuanya akan bekerja bersama EU net dan sejenisnya, jika tidak semuanya Provider EU net secara nasional dimulai sebagai organisasi nonprofit tetapi sekarang telah berupa menjadi organisasi profit. R&E Backbone Jepang

mempunyai beberapa R&B backbones: WIDE (Widely Intergrated Distributed Environment), TISN (Today International Science Network). Dan JAIN (Japan Academic Interuniversity Network). Jika kita berada dalam organisasi untuk riset atau akademik, merupakan pilihan yang tepat dan baik serta akan memberikan peluang, adalah baik bila kita berhubungan dengan salah satu dari provider diatas. Jika organisasi kita bukan salah satu tipe di atas, peluang baik sedikit berkurang. Kemungkinan lainnya adalah dengan JUNET (Japan UNIX Network) yang lebih mendekati sejarah berdirinya WIDE.

Dari semua jaringan ini, WIDE adalah provider yang hampir semua pelayanan akses IP-nya digunakan untuk melayani bisnis dan organisasi komersial. *AT&T Jens*, AT&T 's Japanese perwakilan dari AT&T Jens, bekerjasama dengan organisasi Internet Komersial di bawah nama jaringan SPIN. IIKK(Intercon International, KK) menawarkan pelayanan IP di Jepang dan beberapa negara lainnya. *IJJ*, wide baru-baru ini telah berasosiasi dengan IJJ(Internet Initiative Japan) yang menyediakan akses Internet Komersil.

2. Layanan Jasa Provider.

Jasa layanan provider yang menjadi bagian tidak terpisahkan dalam masyarakat cyber memberikan manfaat yang menjanjikan. Hal ini seiring dengan perubahan trend tehnologi telekomunikasi dan informasi. Pada era

80-an lebih terfokus pada telephony, connection oriented, circuit based, dan wireline. Pada era millinium ini berubah terfokus pada mobile, packetized, connection less, dan aplikasi IP. Jasa layanan provider, khususnya pada PT. TELKOM dengan Konsep Full Service dan Network Provider, Konsep Full Service meliputi

: P-Net, M-Net, V-Net; I-Net, S-Net sedangkan untuk Networknya meliputi : Transport dan Akses, sedangkan transport diantaranya adalah connection vs connectionless, sedangkan akses diantaranya adalah wireline vs wireless.

- a) P-Net, Produk P-Net terdiri : Telkom Intelligen, Telkom Dial, Telkom VoIP, Telkom CC, Telkom Payphone, Telkom Wireless, Telkom Memo. P-Net (kebanyakan mapping dari produk existing), Telkom Intelligent (existing, optimalisasi IN untuk memberikan fitur baru), Telkom Dial (existing, PSTN, ISDN), Telkom VoIP (baru, pengembangan dari jasa akses internet), Telkom CC (existing, pengembangan menjadi pre & post-paid nasional), Telkom Payphone (existing, evaluasi kinerja TELUM yang feasible), Telkom Wireless (baru, pengembangan dari akses cordless existing), dan Telkom Memo (existing, VAS Telkom memo),

- b) M-Net, meliputi layanan telephony mobile dan akses internet (DCS - 1800 + WAP = GPRS) atau telkom OMPCS,
- c) V-Net, meliputi layanan TV Cable, High Speed internet, Video on Demand, Game on Demand, dan Telephony berbasis HFC (Hybrid Fibre coax) & Turbo Net.
- d) I-Net, (mapping dari jasa existing + pengembangan jasa baru). Akses (Turbo Net, Telkomnet-Instan, Infonet), online B2C (Commerce Net, Kios Tron, Plaza Tron), online Web hosting & collocation, online Portal (Plasa.com), online B2B, dan Comm .
- e) S-Net, Korporasi, Castamer Care, Call centre, Billing, Expertise, Overseas, Research & Development, Training, Properti, Atelir, Excess Capacity. Network Infocom : Transport (existing) dan Akses (existing). Transport , Connection , LC (analog & digital) berlingkup nasional berbasis VSAT, MW analog & digital, dan jaringan FO, Sewa Transponder satelite. Akses, Wireless, JARLOKAR, C-phone, dan Wireline,

Service-Network (S-Net), Bisnis S-Net adalah bisnis Infocom yang memberikan solusi total kepada pelanggan korporate sesuai dengan kebutuhannya serta upaya memberikan layanan one stop service kepada seluruh pengguna jasa .

Lingkup Bisnisnya : Korporasi, Customer Care, Call Centre, Billing, Expertise, Overseas, Research & Development, Training, Properti, Atelir, dan Excess Capacity.

f) Jenis Jaringan Telekomunikasi,

PSTN (Public switch telephone network) *jasa teleponi*, PSPDN (Packet switch public data network) atau SKDP (sistim komunikasi data paket) *jasa komunikasi data*, ISDN (Integrated services digital network) atau PSOPATI (Paduan solusi pelayanan teknologi informasi) *jasa teleponi dan data (termasuk video/image)*, Jaringan Mobile atau STBS (Sistim telekomunikasi bergerak seluler) *jasa teleponi bergerak*, IN (Intelephant Network) atau JAPATI (Jaringan pintar teknologi informasi) *jasa teleponi dengan intelegen routing*, dan Jaringan Global (Internet).

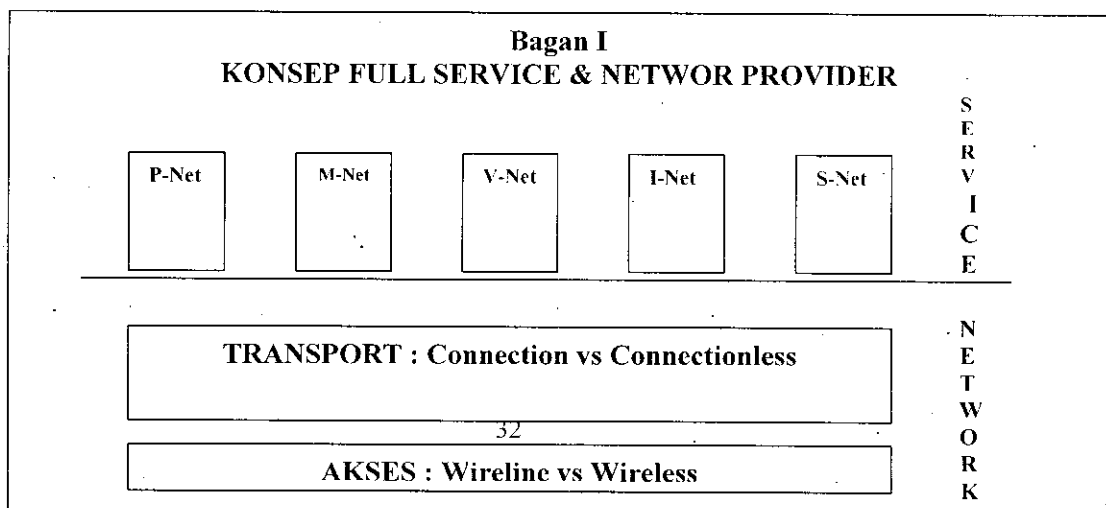
PSTN terdiri dari : sentral telepon , sentral EWSD, NEC, ATT, dan sistim transmisi , multiplek, line transmisi radio, fiber dll. Jaringan pelanggan , jaringan kabel tembaga, jaringan fiber, sistim radio (WLL), terminal telepon.

Hubungan komunikasi antar pelanggan menggunakan sistem analog (telepon analog).

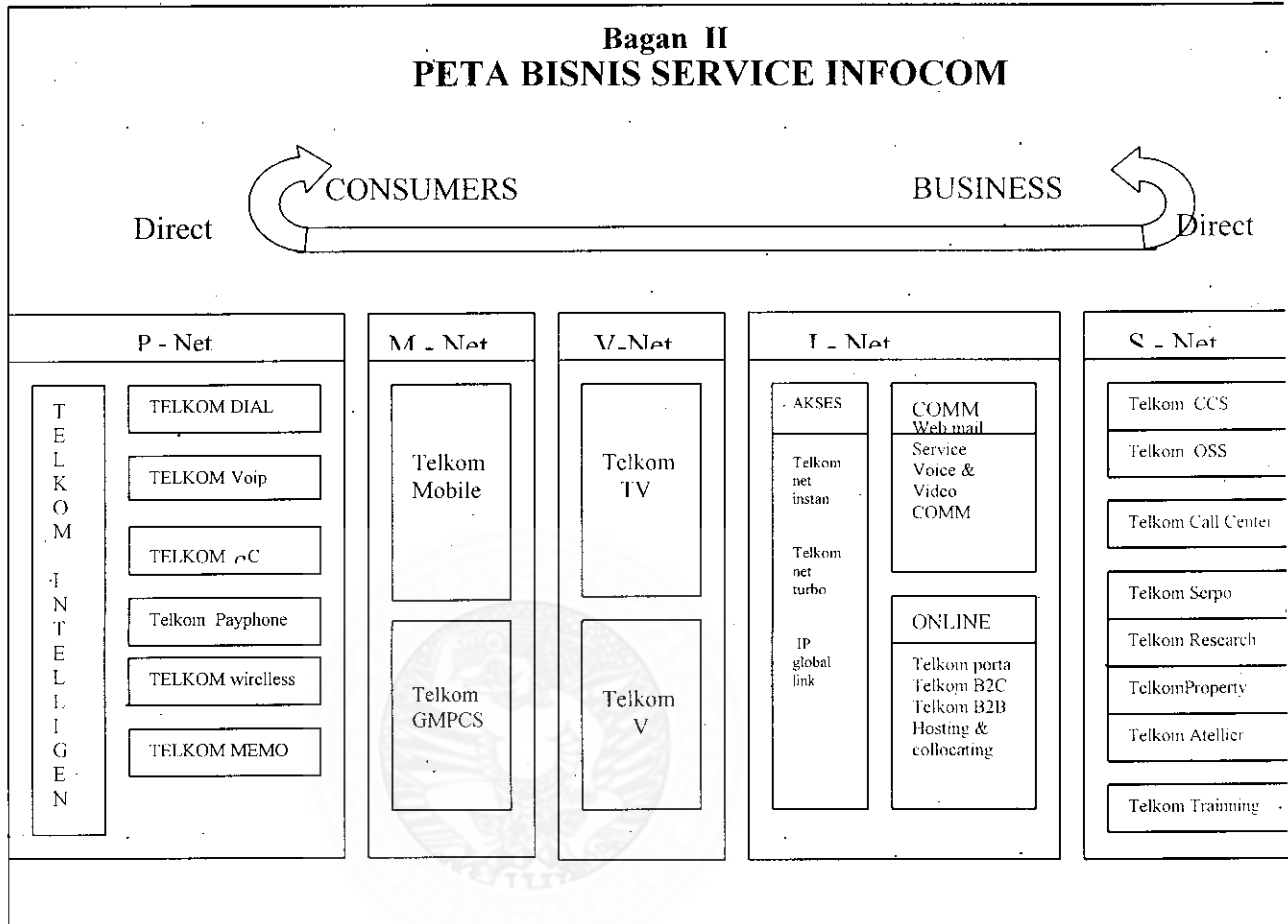
Jasa PSTN meliputi :

1. Jasa dasar, panggilan lokal, nasional dan internasional (telephone voice, faksimile), switched, leased line (LC), hunting sistem, dan DID (direct inward dialing).
 2. Jasa suplementer fitur Nada sela, fitur Tri mitra, fitur Lacak, fitur Sandi nada, fitur Andara, fitur Klip, fitur Keyword, Wake Up Call, Call Priority, Do Not Disturb, dan Direct Hotline.
 3. Jasa untuk pelayanan umum, telepon umum(koin, kartu, sistim Prabayar), telepon umum tunggu, warung telekomunikasi (WARTEL).
 4. Jasa nilai tambah (Value added services, VAS), Telkom memo, permata, tele fax, Calling Card/Kartu bebas.
2. **Infocom Sebagai Kegiatan Bisnis**

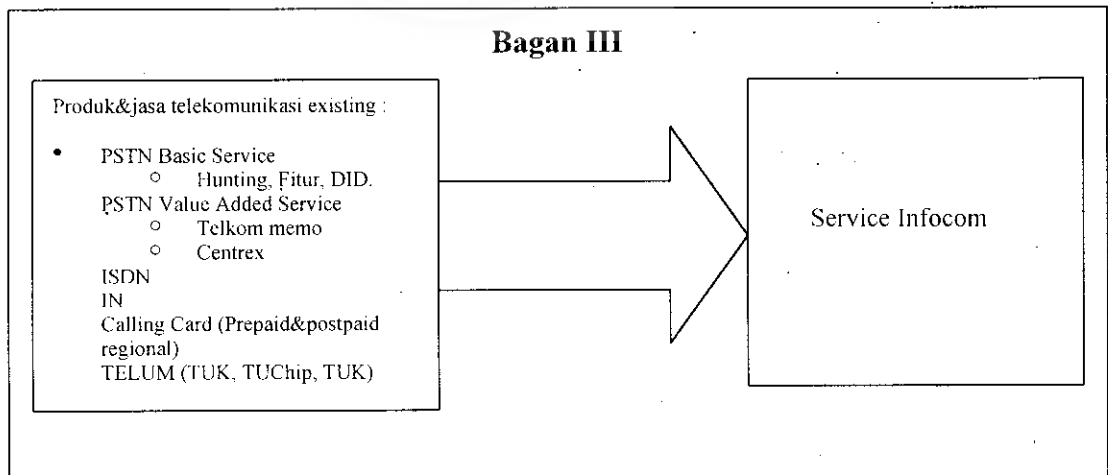
Sebagai mana telah diulas dalam bab sebelumnya tentang jasa provider yang secara implisit menggambarkan kegunaanya bagi masyarakat pada abad informasi, secara singkat kegiatan bisnis infocom dapat dilihat dalam bagan I.



Bagan II PETA BISNIS SERVICE INFOCOM



Bagan III



Beberapa jasa dan fitur yang sangat bermanfaat ditinjau dari segi finansial, waktu dan efisiensi tinggi, diantaranya :

1. Hunting , fasilitas yang memungkinkan beberapa nomor pelanggan dikelompokkan menjadi satu nomor panggil, mempunyai suatu keuntungan diataranya, mengurangi kegagalan panggil akibat saluran pelanggan sibuk, pelanggan tidak akan kehilangan informasi karena panggilan dapat dijawab, memudahkan pelanggan memanggil karena hanya mengenal satu nomor panggil.

Pertimbangan didalam hunting diantaranya, dapat di implementasikan pada PABX dengan operator manual atau otomatis, nomor ekstension tidak termasuk dalam nomor nasional.

2. DID : Fasilitas yang memungkinkan panggilan dari luar dapat langsung disambungkan ke nomor ekstension PABX tanpa bantuan operator PABX (secara otomatis).

Keuntungannya mempercepat proses panggilan, karena tanpa bantuan operator, pemakaian pulsa ekstension dapat dicatat dan ekstension dapat dihubungi dari luar tanpa bantuan operator.

Pertimbangannya adalah saluran incoming dan out going terpisah, jumlah nomor ekstension tergantung PABX, penggunaan escape code (0 atau 9) untuk panggilan keluar.

3. Fitur Nada sela : Fasilitas untuk melayani panggilan yang baru masuk tanpa memutuskan pembicaraan yang telah terbentuk sebelumnya (Call waiting). Keuntungan dari fitur tersebut adalah dapat menerima panggilan walaupun sedang berbicara (sibuk), tidak perlu khawatir menggunakan telepon pada saat menunggu suatu panggilan penting, efisien waktu, karena dapat melakukan pembicaraan dengan dua orang secara bergantian, dapat diaktifkan/non aktifkan sesuai kebutuhan.

Pertimbangan yang harus diperhatikan dikenakan biaya fasilitas.

4. Fitur Tri Mitra : fasilitas yang memungkinkan seorang pelanggan melakukan pembicaraan (konferensi) bertiga (try party call confrence). Keuntungan dari fitur tersebut diantaranya hemat penggunaan waktu, cukup dengan menggunakan pesawat telepon, dapat menghubungi dua rekan pada saat yang bersamaan, hemat biaya , biaya dapat dihemat karena pembicaraan dengan dua rekan dapat dilakukan tanpa harus bertatap muka secara langsung. Pertimbangan yang harus diperhatikan diantaranya biaya pemakaian tetap dibebankan pada pemanggil, dapat dikembangkan dengan sistim konferensi video (PASOPATI).

5. Fitur Lacak : Fasilitas untuk mengalihkan panggilan nomor telepon ke nomor lainnya (Call forwarding), pengalihan panggilan dapat disesuaikan dengan kebutuhan mis :

Keuntungan dari penggunaan fitur tersebut bisa ditransfer bila sedang sibuk (busy transfer), di transfer bila tidak menjawab (no answer transfer), di transfer tanpa kecuali (follow me). bermanfaat bagi pelanggan yang sering ditelpon dan sering bepergian sehingga tidak kehilangan informasi karena panggilan dapat dijawab, kemungkinan keberhasilan tinggi dan tidak perlu memberikan banyak nomor telepon kepada rekan.

Pertimbangan yang harus diperhatikan bila transfer ke servis lain yang berbeda tarif, pihak pemanggil yang harus menanggung biaya.

6. Fitur Sandi nada : fasilitas yang dapat digunakan untuk menjadikan nomor telepon menjadi dua digit (Abbreviated dialling). Fasilitas maksimum 100 nomor telepon. Keuntungannya mengurangi terjadinya kesalahan dial dan mempercepat proses panggilan memudahkan untuk mengingat nomor telepon relasi.
7. Fitur Andara : Fasilitas untuk menyambungkan pelanggan ke nomor pelanggan yang diinginkan, cukup dengan mengangkat handset tanpa memutar nomor yang dipanggil.

Kuntungannya adalah mengurangi kegagalan panggilan akibat terjadinya kesalahan dial, mempercepat proses panggilan, masih dapat digunakan sebagai telepon biasa sebelum time-out (15 detik).

8. Fitur Keyword : Fitur ini memberikan keleluasaan bagi pelanggan untuk membatasi penggunaan atau pemakaian telepon sesuai dengan keinginannya.

Cara Pengoperasian :

* 34 * Keyword level Akses # #34*Keyword#

Dengan level Akses :

1= Incoming Only,

2= Local Only,

3= Lokal & Slj.

Keuntungan penggunaan fitur tersebut tingkat keamanan lebih tinggi karena program logiknya di simpan di sentral, pesawat telepon yang digunakan adalah pesawat telepon biasa sehingga pelanggan tidak perlu menyediakan terminal khusus untuk memiliki fitur, pengoperasian lebih mudah karena proses aktivasi dan deaktivasi dilakukan di terminal pelanggan, pengaturan level akses dapat dilakukan sewaktu-sewaktu dan tidak perlu melalui proses yang berbelit-belit.

9. Centrex (CENTRAL Office and Exchange), adalah suatu fitur pada sentral EWSD Software Versi 11, yang dapat digunakan oleh pengguna jasa sebagai pengganti layanan komunikasi pada sentral PABX/STLO, sehingga pelanggan bisnis (perusahaan) tidak perlu menyediakan sentral PABX/STLO untuk memenuhi kebutuhan layanan komunikasi internal dan external, karena fungsi PABX telah terintegrasi pada sentral telepon EWSD (Publik Switch). Manfaat Centrex pelanggan dapat memanfaatkan fasilitas telepon dengan sistem PABX tanpa harus menyediakan PABX. Pelanggan dapat menghemat biaya karena tidak harus menyediakan biaya pemeliharaan sebagaimana mengoperasikan PABX, Pelanggan dapat memanfaatkan fitur-fitur sebagaimana yang tersedia pada PABX, antara lain ; CII Transfer, Call Pick-Up, Attendant Service, sangat berguna bagi pelanggan bisnis dan perumahan yang memiliki sambungan telepon lebih dari satu sst pada satu alamat.

Keuntungan Centrex, keandalan perangkat yang tinggi karena pemeliharaan dilakukan oleh PT. TELKOM, sehingga pelanggan dapat melakukan efisiensi, sangat fleksibel dalam penambahan ekstension sesuai kebutuhan pelanggan, adaptasi terhadap perubahan teknologi

adalah tanggung jawab PT. TELKOM, penambahan fitur sesuai yang diinginkan tanpa harus merubah sistem secara keseluruhan.

I. Basic Service : Setiap group Centrex bisa punya nomor tersendiri, metode pengontrolan individual fitur menggunakan hookflash atau digit, spesial billing, penanganan intercept khusus setiap group Centrex, pengukuran trafik, kode akses khusus untuk penggunaan fitur, message Detailed Billing Recurding atau fasilitas AMA, message Detailed Recording untuk menangani fungsi administrasi.

II. Supplementary Service : Traffic Restrictions, Do Not Disturb, Voice Data Protection, CII Pick-up, Sandi Nada, Tree Mitra, Nada Sela, Lacak, Andara, Call Transfer, Call Completion to Busy subscriber, Distintive Ringing, Music Treatment for Held.

10. Pasopati, Jaringan digital yang mampu memberikan berbagai macam pelayanan jasa telekomunikasi termasuk pelayanan voice, video, dan data dari ujung ke ujung secara digital, melalui satu interface multiguna kualitas dan kecepatan tinggi, end to end digital connectivity, wide range of services, standar interface mutiguna.

11. Deskripsi VoIP, Voice over Internet Protocol (VoIP) merupakan teknologi yang memungkinkan untuk membawa trafik voice melalui jaringan IP. Dengan Voip, layanan komunikasi telepon maupun pengiriman fax dapat dilakukan dengan menggunakan jaringan data berbasis IP yang memenuhi standar quqlity of service (QoS) tertentu.

Dalam VoIP, Digital Signal Processor (DSP) membagi sinyal voice ke dalam frame-frame dan menyimpannya kedalam paket-paket voice. Paket voice ini kemudian dibawa dengan menggunakan IP yang sesuai dengan spesifikasi ITU H. 323, spesifikasi untuk pentransmisian multimedia (voice, video, data) melalui suatu jaringan.

Keuntungan VoIP diantaranya : Murah penghematan biaya komunikasi samapai dengan 90 %, flexibel, bisa phone-to-phone, pc-to-phone, phone-to-pc, fax-to-fax, dan lain-lain, menghemat Infrastruktur, informasi dikirim dalam bentuk paket-paket. Integrasi voice & data, service yang beraneka ragam, Prepaid, postpaid.

12. Japati (Jaringan Pintar Teknologi Informasi).

Japati atau IN merupakan suatu manajemen servis pada jaringan telepon secara terpusat, yang memungkinkan pelanggan untuk mendapatkan servis/jasa yang dirancang khusus sesuai kebutuhannya. Servis/jasa ini dibentuk dari satu atau beberapa fitur.

Fitur Japati diantaranya, *Reverse Charging*, Pelanggan yang menerima panggilan yang menanggung biaya perkapan. *One Number*, Pelanggan yang memiliki dua atau lebih nomor di berbagai lokasi hanya dikenali dengan satu nomor yang sama. *Origin Dependent Routing*, adalah fasilitas untuk mengatur panggilan masuk agar dialihkan ke lokasi terdekat dengan pemanggil. *Time Dependent Routing*, adalah fasilitas untuk mengatur panggilan masuk berdasarkan waktu jam dalam seminggu. *Day of Week Dependent Routing*, adalah fasilitas untuk mengatur panggilan masuk berdasarkan waktu hari dalam seminggu dan *Day of Year Dependent Routing*.

Dalam jasa JAPATI terdapat beberapa produk :

1. Customer Profile Management (CPM),

Pelanggan dapat mengatur bentuk jasanya secara realtime, misalnya dalam hal destinasi panggilan, announcement yang akan diputar, distribusi panggilan dan sebagainya,

2. Customer Recorded Announcement,

Pelanggan dapat mengalihkan panggilan ke sebuah announcement. Panggilan dapat mendefinisikan bermacam-macam announcement untuk panggilan-panggilan gagal karena berbagai sebab misalnya panggilan diluar jam kerja, semua saluran sibuk dan sebagainya,

3. Originating Call Screening,

Pembatasan dapat menolak panggilan dari daerah tertentu berdasarkan kode daerah pemanggil,

4. Originating User Prompter,

Pelanggan dapat memasang announcement yang meminta pemanggil untuk memilih satu atau sederetan angka melalui DTMF. Angka yang dipilih menyediakan informasi tambahan yang dapat digunakan untuk routing langsung atau sebagai security check selama pemrosesan panggilan.

Jenis jasa Japati diantaranya, Free Call (Layanan bebas pulsa untuk kemudahan orang yang ingin menghubungi perusahaan anda). Kode Akses 0-800-1-X1X6. Premium Call (Jasa Informasi/Konsultasi melalui telepon). Kode Akses 0-809-1-X1 X6. Credit Call (Layanan untuk kemudahan orang menelpon dari manapun). Kode Akses 0-808-1-X1 X6. Uni Call (Cukup Hubungi Satu Nomor Telepon di manapun Anda berada). Kode Akses 0-807-1-X1X6. Vote Call (Cara cepat, Efektif dan Akurat mengumpulkan pendapat masyarakat melalui telepon). Kode Akses 0-806-1-X1 X6. Virtual Net (Jaringan Pribadi Maya). Kode Akses 0-805-1-X1 X6.

Personal FreeCall serta manfaatnya : Efisien dalam pemakaian telepon, karena bloking panggilan dari wilayah dan /atau hanya menerima panggilan dari nomor telepon tertentu, sebagai fungsi kontrol terhadap biaya pemakaian telepon anggota keluarga atau karyawan yang berada diluar rumah atau kantor, pemanggil tidak dibebani biaya pulsa telepon, mendekatkan hubungan pribadi dengan famili, sahabat dan mitra bisnis.

13. Layanan GPRS :

General Packet Radio Service (GPRS) adalah merupakan salah satu standar untuk wireless data yang diimplementasikan pada jaringan GSM dan merupakan Multimedia Mobile Communication.

Keuntungan GPRS : Memungkinkan pelanggan untuk selalu terkoneksi ke dunia internet. Metode Pentarifan yang lebih menguntungkan. Pelanggan hanya membayar 'apa yang diperoleh' sesuai dengan volume-nya dan tidak perlu membayar berdasarkan waktu lamanya mengakses. Akses mendapatkan data yang lebih cepat. Peluang menikmati layanan-layanan tambahan pada situs www.telkomsel.com.

Urgensi GPRS : Kebutuhan pasar/pelanggan, penggunaan teknologi internet dalam kegiatan sehari-hari sudah menjadi suatu kebutuhan mendasar bagi masyarakat dimana melalui internet bisa dapat

informasi-informasi yang dibutuhkan. Dengan semakin dinamisnya masyarakat maka dibutuhkan suatu akses untuk informasi yang dapat digunakan dimana saja (secara mobile). Maka muncullah suatu kebutuhan mendapatkan informasi (komunikasi data) melalui koneksi selular dengan menggunakan IP (Internet Protocol) Network atau koneksi berbasis internet.

Layanan GPRS, diantaranya adalah : Chatting, Textural dan Visual Information, Web Browsing. Still Images (gambar diam), Moving Images (gambar bergerak), Document sharing, Audio, Job Dispath, File Transfer, Internet Email, Corporate Email, Vehicle Positioning (GPS), Remote LAN Access, dan Home Automation.

14. Akses : Fasilitas telekomunikasi untuk akses ke internet baik dial-up maupun dedicated. layanan : Telkomnet Instan, Turbo Net, IP Global Link.

Akses Telkomnet Instan serta manfaat produk : Praktis tidak perlu mendaftar. Setiap daerah yang telah terjangkau layanan TELKOMNet Instan dapat mengakses Internet langsung tanpa mendaftar. Ekonomis, tidak perlu mengeluarkan biaya pendaftaran dan biaya bulanan, hanya dikenakan tagihan internet jika menggunakannya. Cepat, didukung oleh akses 56 Kbps protokol V.90, backbone

TELKOMNet dan gateway asimetrik yang sangat sesuai dengan sifat Internet Indonesia. Gratis, disediakan mail gratis, berbasis web di www.plas.com (4Mbytes) serta berbasis POP3 di http://mail.telkom.net (2 Mbytes).

15. Electronic Mega Mall (EMM)

Infrastruktur/akses maupun content, yang terdiri atas :

- a. Kios Tron adalah : Salah satu layanan Electronic Mega Mall (EMM) untuk aplikasi hosting. Dibangun didalam sebuah Local Area Network (LAN) berkecepatan tinggi yang didukung oleh server SUN Solaris Enterprise berbasis UNIX. Merupakan sarana efektif dan murah untuk promosi produksuatu perusahaan, identitas perusahaan/lembaga, dan sebagai sarana transaksi e-commerce. Akses lewat jaringan TelkomNet yang cepat dan memiliki cakupan luas.
- b. Plaza Tron adalah : Salah satu layanan Electronic Mega Mall (EMM) untuk aplikasi co-location yaitu penempatan server pelanggan (co-location server) di ruang PT. TELKOM. Portnya di switch ke hub LAN berkecepatan tinggi dan servernya ditempatkan di dalam ruangan yang memiliki tingkat keamanan dan kenyamanan yang terjamin. Akses lewat jaringan TelkomNet yang cepat dan memiliki

cakupan luas. Merupakan solusi tepat karena pelanggan dapat berkonsentrasi dengan aplikasi dan materi yang akan ditempatkan di server. Fasilitas Plaza Tron diantaranya : Luas ruangan 6 x 9,5 m dengan kapasitas 32 rack perangkat. Kapasitas catu daya 40 KVA, kapasitas catu daya per rack 1 KVA, pendingin ruangan 24 jam, keamanan dan pengamanan, operasi dan pemeliharaan ruangan, penerangan ruangan maksimal 1000 watt, operational dan pemeliharaan perangkat dilakukan selama jam kerja.

- c. Plasa Com adalah : Salah satu layanan Electronic Mega Mall (EMM) di bidang content, merupakan portal komersial, Plasa Informasi dan Komunitas Internet Indonesia.
- d. Commerce Net₂ merupakan payment gateway sehingga transaksi menggunakan kartu kredit di suatu toko online dapat di-otorisasi secara real-time oleh settlement bank. Diresmikan pada tanggal 06 Agustus 2000, saat ini telah digunakan oleh 32 merchant dan mall.

Fasilitas Commerce Net antara lain : Pemrosesan pesanan secara aman, pemberitahuan pesanan ke merchant lewat email, tanda terima (Smart receive) lewat email ke pembeli, pemrosesan / otorisasi kartu kredit secara real time, semua informasi pembayaran dan pemesanan dienkripsi, pengelolaan pesanan (order management).

16. Telkom Teleconference : adalah layanan untuk pelanggan yang akan melaksanakan pertemuan atau konferensi melalui telepon. Pertemuan melalui telepon dapat dilakukan oleh 3 s.d. 30 orang yang melibatkan, penyelenggara pertemuan, pimpinan pertemuan dan peserta pertemuan. Manfaat TELKOM Teleconference, dapat digunakan setiap saat dan kapan saja (24 jam), mudah cara menggunakannya, efisiensi dan efektif untuk pertemuan yang mendadak, komunikasi terorganisir dan On Time, hemat waktu dan Ekonomis, keamanan terjamin, Global Coverage.
17. Telkom Global - 017 : Suatu inovasi teknologi dari Telkom yang berhasil menggabungkan keunggulan teknologi internet dengan infrastruktur yang mapan yang telah dimiliki oleh PT. TELKOM, hal ini akan menunjang/meningkatkan kegiatan usaha/bisnis berbagai pihak sebagai layaknya partner yang saling menguntungkan, dikarenakan kualitas suara yang jernih namun juga hemat (lihat tabel). Keuntungan TELKOM Global : Praktis dan cepat : Seperti cara mengakses hubungan internasional lainnya. , masukkan kode negara, kode area dan nomor tujuan. Lebih ekonomis dibanding biaya sambungan SLI melalui PSTN. Pelayanan terjamin. Tidak dikenakan biaya aktivasi maupun abonemen. Biaya pemakaian disatukan dengan tagihan telepon bulanan .

No	NEGARA	KODE NEGARA	TARIF* permenit	Diskon
1	Amerika Serikat	1	3,100	63%
2	Australia	61	3,500	58%
3	Belanda	31	5,000	53%
4	Cina	86	5,000	53%
5	Filipina	63	3,600	42%
6	Hongkong	852	4,500	46%
7	Inggris	44	5,000	47%
8	Jepang	81	5,000	47%
9	Kanada	1	3,100	63%
10	Korea Selatan	82	4,000	52%
11	Malaysia	60	3,100	45%
12	Singapura	65	3,100	45%
13	Taiwan	886	4,000	52%
14	Thailand	66	3,500	44%

- Tarif diatas belum tidak berlaku untuk wartel dan belum termasuk PPN

4) Hubungan Hukum Provider Dengan User.

User yang ingin mendapatkan pelayanan jasa dari provider, mengajukan permohonan kepada provider, dalam hal ini PT.TELKOM telah menyediakan form aplikasi untuk masing - masing produk infokomnya. Persyaratan dan ketentuan keanggotaannya untuk TelkomNet@Home misalnya didalam menyebutkan tentang :

Persyaratan dan Ketentuan Keanggotaan :

Pendaftaran :

1. Pendaftaran dilakukan dengan mengisi dan menandatangani formulir aplikasi dan menyerahkan kepada petugas TELKOM secara langsung yang dilengkapi dengan foto kopi KTP (yang masih berlaku), rekening telepon terakhir dan foto kopi NPWP (untuk Perusahaan).
2. Pengaktifan account (user ID dan Password) dilakukan paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah semua persyaratan dilengkapi.
3. Proses pendaftaran / registrasi dapat dilakukan pada hari kerja (Senin s/d Jum'at) dari jam 07.30 s/d jam 15.00 WIB. Sedangkan untuk hari Sabtu mulai jam 08.00 s/d 12.30 WIB.

Permintaan Perubahan (Mutasi) dan Pencabutan

Setiap permintaan perubahan dilakukan dengan secara tertulis dan ditandatangani oleh pelanggan yang bersangkutan. Permintaan perubahan

paket baru dapat dilakukan dengan syarat paket yang lama harus dicabut terlebih dahulu. Pencabutan dilakukan di akhir bulan dan proses create paket yang baru adalah diawal bulan berikutnya. Permintaan perubahan paket baru akan berlaku secara efektif pada tanggal 1 bulan berikutnya. Proses pencabutan / penutupan account dapat dilakukan pada hari kerja (Senin s/d Jum'at) dari jam 07.30 s/d jam 15.00 WIB. Untuk hari Sabtu mulai Jam 08.00 s/d jam 12.30 WIB, dengan mengisi form yang telah ditentukan.

Ketentuan yang diberlakukan mengikuti ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi (Tel-2). Setiap pelanggan wajib membayar biaya - biaya pada waktunya, baik biaya abonemen ataupun biaya kelebihannya sesuai tarif yang berlaku. Pelanggan bertanggung jawab atas kewajiban yang timbul oleh penggunaan user ID dan Password yang diberikan, termasuk apabila terjadi penyalahgunaan password oleh pihak ketiga. Telkom tidak bertanggung jawab atas kebenaran, kerahasiaan dan atau kualitas dari informasi yang disalurkan melalui internet. Telkom berhak untuk menahan atau memutuskan akses ke pelanggan jika ada penyimpangan terhadap persyaratan dan ketentuan keanggotaan, termasuk tidak dilakukannya pembayaran pada waktunya.

Sedang dalam berlangganan WEB HOSTING secara standart ditentukan bahwa, Hak dan Kewajiban Pelanggan diantaranya membayar biaya bulanan serta biaya lain, jika ada, sesuai dengan form permintaan yang telah ditandatangani. Menyediakan desain web site, informasi yang upload harus bersifat bebas dari unsur pornografi, SARA, dan hal - hal yang dilarang oleh Undang - Undang yang berlaku di Republik Indonesia, serta tidak merugikan Telkom. Pelanggan mendapatkan layanan webhosting dengan space sesuai dengan pasal 1 ayat 2. Pelanggan mendapatkan login untuk melakukan updating website melalui telnet. Pelanggan mendapat layanan customer service setiap hari kerja (Senin - Jum'at, jam 08.00 - 16.00) untuk hal - hal yang berhubungan dengan performansi server webhosting. Harga tersebut pada ayat 1 (satu), sewaktu - waktu dapat berubah sesuai dengan tarif yang ditetapkan PT.Telkom Divre V Jatim.

Provider berperan sebagai penyedia sarana/jaringan dalam internet, yang memberikan layanan infocom. Infocom sebagai kegiatan bisnis merupakan suatu kegiatan yang menyediakan layanan diantaranya P-Net, M-Net, V-Net, I-Net, dan S-Net.

Provider sebagai perusahaan jasa merupakan penyewa, sedang user adalah pihak yang menyewa jasa layanan.

BAB III

KERUGIANG PELANGGAN (USER) DALAM BISNIS INFOCOM dan AKIBAT HUKUMNYA

1 Hubungan Kontraktual.

Perjanjian Pelayanan jasa provider dalam bisnis infocom ditentukan dalam bentuk perjanjian baku yang biasanya dimuat dalam form aplikasi setiap produk infocom.

Dalam produk Web Hosting ditentukan bahwa :

1. Hak dan Kewajiban Pelanggan. Membayar biaya bulanan serta biaya lain, jika ada, sesuai dengan form permintaan yang telah ditandatangani. Menyiapkan desain web site. Informasi yang di upload harus bersifat bebas dari unsur pornografi, SARA, dan hal-hal yang dilarang oleh undang-undang yang berlaku di Republik Indonesia, serta tidak merugikan Telkom. Pelanggan mendapatkan layanan webhosting dengan space sesuai dengan butir dua diatas (menyiapkan desain web site), Pelanggan mendapatkan login untuk melakukan updating web site melalui telnet, Pelanggan mendapat layanan customer service setiap hari kerja (Senin-Jum'at, jam 08.00-16.00) untuk hal-hal yang berhubungan dengan performansi server webhosting. Harga tersebut

pada butir satu diatas, sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan tarif yang ditetapkan PT. Telkom Divre V Jatim.

2. Jaminan Pelayanan. Waktu pelayanan baru (instalasi), jika mundur dari waktu yang dijanjikan oleh TELKOM, maka 2 (dua) minggu setelah kontrak PELANGGAN diberi space gratis sebesar 1 MB selama 1 (satu) tahun. Dalam rangka memberikan jaminan kualitas pelayanan, maka setiap terjadi server down dalam waktu lebih dari 1 (satu) hari (24 jam) maka PELANGGAN diberi space gratis sebesar 1 MB selama 1 (satu) tahun.
3. Berhenti Berlangganan. Pelanggan berhak mengajukan permintaan berhenti berlangganan sewa space webhosting bila diinginkan dengan menyampaikan surat pemberhentian berlangganan kepada Telkom. Telkom akan menyetujui permohonan Pelanggan setelah Pelanggan menyelesaikan seluruh kewajibannya.
4. Sanksi. Apabila Pelanggan melalaikan kewajiban membayar biaya yang telah ditentukan sampai dengan batas akhir waktu pembayaran, maka dikenakan sanksi berupa denda, pemutusan sewa space webhosting sesuai peraturan yang berlaku. Telkom berhak melaksanakan pemutusan dan pencabutan sebagaimana dimaksud butir 1 (satu) diatas secara sepihak tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pelanggan,

begitu juga jika homepage berisi hal-hal seperti yang dimaksud pada angka 1 (satu) butir 3 (tiga). Pencabutan sewa space webhosting sebagaimana dimaksud butir 2 (dua) angka 4 (empat) ini tidak mengurangi kewajiban Pelanggan, ahli waris atau penggantinya untuk melunasi tunggakan maupun dendanya kepada Telkom.

5. Pelanggan menyatakan tunduk dan oleh karena itu bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul karena tidak mentaati peraturan yang berlaku, baik yang telah ada maupun yang akan ditetapkan dikemudian hari.
6. Dalam hal terjadi pencabutan sewa space webhosting/pemutusan Kontrak secara sepihak oleh Telkom berdasarkan angka 6 (enam) ini, Pelanggan dan Telkom sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan pasal 1266 KUH Perdata, sehingga pencabutan sewa space webhosting/Pemutusan Kontrak dapat dilakukan Telkom tanpa terlebih dahulu menunggu keputusan dari Hakim.
7. Dengan tidak mengurangi ketentuan ketentuan yang lain suatu kontrak sebagaimana lazimnya dalam kebiasaan kontrak dibuat rangkap 2 (dua) ASLI sama bunyinya diatas kertas bermaterai cukup serta mempunyai kekuatan hukum yang sama setelah ditandatangani, apabila terjadi perselisihan dalam pelaksanaan dan atau penafsiran atas kontrak, yang

tidak dapat diselesaikan secara musyawarah, maka kedua belah pihak sepakat untuk diselesaikan melalui Pengadilan Negeri setempat.

Sedangkan dalam produk jasa sambungan telepon ditentukan bahwa :

1. Kewajiban, Hak, Tanggung jawab dan Larangan Bagi Pelanggan. **Kewajiban** Pelanggan, membayar biaya pemasangan sambungan telekomunikasi (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya IKR/G, biaya aktivasi fasilitas/fitur dan biaya lainnya) sesuai dengan permintaan Pelanggan, menyediakan instalasi Pelanggan atas biaya Pelanggan, membayar biaya jaringan dan/atau jasa telekomunikasi tepat waktunya sesuai Telkom, memberikan kesempatan kepada TELKOM untuk memeriksa instalasi PELANGGAN guna memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik, memelihara instalasi Pelanggan agar selalu dalam keadaan baik atas biaya Pelanggan, melaporkan kepada Telkom jika sambungan telekomunikasinya mengalami gangguan/kerusakan , melaporkan secara tertulis kepada Telkom atas setiap pemindah-tanganan hak, tanggungjawab dan/atau kewajiban Pelanggan kepada pihak lain, memberitahukan kepada Telkom apabila bermaksud berhenti

berlangganan sementara atau memutuskan Kontrak, mempunyai ikhtikad baik dalam melaksanakan kontrak ini.

Hak. Pelanggan. Mendapatkan pelayanan yang baik dan perlakuan yang jujur dari Telkom, mendapatkan informasi mengenai tarif telekomunikasi secara transparan dari Telkom, sekurang-kurangnya melalui brosur, leaflet, papan pengumuman, surat kabar atau mass media lainnya, mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan telekomunikasi yang disediakan Telkom, mendapatkan jaminan Tingkat Layanan (Servis level Guarantee) sesuai dengan brosur, leaflet, katalog produk atau informasi yang disediakan Telkom, mendapatkan kompensasi/ganti rugi, jika jaminan Tingkat Layanan (Servis Level Guarantee) tidak dipenuhi oleh Telkom, mendapatkan informasi tentang besarnya tagihan jasa telekomunikasi (info billing), mengajukan klaim tagihan apabila diyakini bahwa tagihan tidak sesuai atau melampui penggunaan, menerima restitusi pembayaran tagihan, apabila ada kesalahan tagihan.

Tanggung Jawab Pelanggan. Pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan sambungan telekomunikasi

oleh siapapun di alamat Pelanggan, termasuk penggunaan oleh anggota keluarga, pegawai atau pihak ketiga lainnya.

Larangan Bagi Pelanggan. Pelanggan dilarang melakukan pemindahan atau perubahan berupa apapun terhadap jaringan akses. Kecuali atas izin dari instansi yang berwenang. Pelanggan dilarang melakukan penjualan kembali (resala) jasa telekomunikasi dalam bentuk apapun.

2. Kewajiban, Hak dan Larangan Bagi Telkom.

Kewajiban Telkom. Memberikan pelayanan yang baik, jujur dan transparan kepada Pelanggan, memberikan restitusi pembayaran tagihan apabila terbukti ada kesalahan tagihan, memberikan restitusi klaim tagihan, apabila proses penyelesaian klaim tagihan melampaui batas waktu 14 hari sejak diajukan klaim, memelihara jaringan akses agar tetap dapat berfungsi dengan baik, memberikan informasi mengenai tarif telekomunikasi dan perubahannya, sekurang-kurangnya mengumumkan melalui mass media sebelum tanggal berlakunya tarif telekomunikasi dimaksud atau sebelum berlakunya tanggal perubahannya atau menyediakan informasi secara rutin dalam bentuk brosur/buku tarif, menyediakan

brosur, leaflet, katalog produk atau informasi mengenai jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) dan spesifikasi teknis serta sifat-sifat atau karakteristik umum dari layanan yang disediakan, memberikan kompensasi/ganti rugi jika jaminan Tingkat Layanan (Service Level Guarantee) tidak dipenuhi, menyediakan informasi tagihan jasa telekomunikasi yang sewaktu-waktu dapat diakses oleh Pelanggan.

3. Hak Telkom, mengadakan perubahan jaringan akses dan atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut, menerima pembayaran secara tepat waktu dari Pelanggan sesuai dengan tagihan, menolak permintaan ganti nomor yang diajukan Pelanggan jika secara teknis dan administratif tidak dimungkinkan, memeriksa instalasi Pelanggan untuk memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik.
4. Larangan Bagi Telkom, Telkom dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap jaringan akses atau nomor sambungan telekomunikasi, kecuali dilakukan sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati seperti pada No 3 (Hak

- TELKOM) diatas pada butir 1, Telkom dilarang mengenakan sanksi kepada Pelanggan selain sanksi yang telah disepakati.
5. Instalasi dan Kepemilikan atas Instalasi, atas permintaan dan biaya Pelanggan, Telkom dapat menyediakan instalasi Pelanggan. Instalasi Pelanggan adalah milik Pelanggan. Instalasi jaringan akses dan jaringan telekomunikasi adalah milik Telkom.
 6. Ganti Rugi dan Pembatasan Tanggung jawab Telkom, kerusakan atau gangguan pada jaringan akses dan /atau jaringan telekomunikasi Telkom dapat menimbulkan hak bagi Pelanggan untuk mendapatkan ganti rugi, dengan syarat kerusakan atau gangguan tersebut, tidak disebabkan oleh kesalahan Pelanggan dan telah dilaporkan secara lisan atau tertulis kepada Telkom (Unit Pelayanan), dan mengakibatkan sambungan telekomunikasi sama sekali tidak berfungsi atau tidak dapat digunakan melampaui waktu yang ditentukan dalam Jaminan Tingkat Layanan (Service Level Guarantie), terhitung tanggal diterimanya laporan oleh Unit Pelayanan Telkom, sedangkan besarnya ganti rugi adalah sebesar biaya berlangganan (abondemen) persatu satuan sambungan

- telekomunikasi dan hanya diberikan 1 kali dalam 1 bulan tagihan, pembayaran ganti rugi dilakukan oleh Telkom dengan cara membebaskan pembayaran biaya berlangganan bulanan bulan berikutnya atau sesuai dengan permintaan Pelanggan. Selain ganti rugi tersebut diatas, Telkom dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita oleh Pelanggan, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsi atau tidak berfungsinya sambungan telekomunikasi termasuk kerugian karena adanya perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau perubahan jaringan telekomunikasi Telkom, kegagalan interkoneksi jaringan telekomunikasi dengan penyelenggara telekomunikasi lain, kesalahan tagihan akibat dari akses / pemakaian jasa telekomunikasi yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain diluar Telkom. Kerusakan akibat kesalahan pelanggan, kerusakan akibat peristiwa/kejadian diluar batas kendali normal Telkom.
7. Tagihan, Tarif, dan Biaya Jasa Telekomunikasi. Tagihan Telkom memuat biaya jaringan dan/atau jasa telekomunikasi , yang terdiri dari, biaya berlangganan bulanan (abonemen)

Telepon/Faximile/Telex, fasilitas /fitur dan atau peralatan lainnya diberikan oleh Telkom, biaya pemakaian berdasarkan volume pemakaian dikalikan tarif yang berlaku, biaya lainnya seperti bea materai, tagihan tunggakan, biaya mutasi (ganti nomor, pindah alamat, balik nama), denda karena tunggakan, biaya jasa telekomunikasi dari penyelenggara telekomunikasi lain yang ditagih oleh Telkom. Informasi mengenai besaran tarif, denda dan jenis-jenis biaya lainnya termasuk perubahannya dari waktu ke waktu diberitakan/diumumkan oleh Telkom kepada Pelanggan sebelum tanggal berlakunya, sekurang-kurangnya dilakukan 1 kali melalui media massa baik cetak maupun elektronik, atau dapat diketahui di brosur tarif atau di papan pengumuman di Kantor Telkom setempat. Informasi mengenai jadwal pembayaran reguler yang memuat tanggal batas awal dan tanggal batas akhir masa pembayaran diberitahukan oleh Telkom kepada Pelanggan sekurang-kurangnya 1 kali sebelum tanggal pembayaran tagihan bulan pertama, dan perubahannya (apabila ada) akan diberitahukan kasus per kasus. Telkom setiap saat dapat menagih Pelanggan lebih awal dari jadwal pembayaran reguler apabila terdapat

indikasi lonjakan besaran tagihan yang tidak wajar dari rata-rata tagihan sebelumnya, dan Pelanggan wajib membayar tagihan dimaksud sesuai dengan batas waktu yang tercantum dalam tagihan telepon tersebut.

8. Klaim Tagihan, klaim keberatan atas tagihan Telkom akan diproses apabila diajukan baik secara tertulis maupun secara lisan oleh Pelanggan melalui Pusyantel, Call Center atau internet paling lambat 1 bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran, dan Pelanggan membayar *uang titipan* kepada Telkom sejumlah yang disepakati oleh kedua pihak, minimal sama dengan rata-rata pembayaran tagihan 3 bulan terakhir. Paling lambat 14 hari terhitung sejak tanggal diterimanya klaim tagihan Telkom harus sudah memberikan jawaban mengenai hasil pemeriksaan teknis dan administratif atas data pemakaian/penggunaan jaringan dan/ atau jasa telekomunikasi yang bersangkutan, dalam hal terbukti adanya kesalahan tagihan Telkom, maka Telkom wajib memperbaiki tagihan dimaksud dan membayar restitusi kepada Pelanggan, apabila uang titipan lebih besar dari tagihan Telkom setelah dikoreksi dengan cara diperhitungkan dengan tagihan Telkom

bulan berikutnya, atau diselesaikan sesuai dengan permintaan pelanggan. Dalam hal tidak terbukti adanya kesalahan tagihan Telkom, maka uang titipan secara otomatis berubah menjadi uang pembayaran tagihan dan pelanggan harus melunasi kekurangannya (selisih antara jumlah tagihan dengan uang titipan). Apabila hingga batas waktu 14 hari dari tanggal lapor dan Telkom tidak memberikan jawaban atas klaim tagihan tersebut, maka secara otomatis tagihan Telkom berubah menjadi sama dengan uang titipan, sedangkan uang titipan menjadi yang pembayaran tagihan bulan dimaksud, klaim tagihan atas akses/penggunaan jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara telekomunikasi lain diluar Telkom yang tagihannya menjadi satu dengan tagihan Telkom,

9. Sanksi. Pelanggaran terhadap ketentuan **larangan bagi Pelanggan Telkom** dikenakan sanksi pengisoliran yang dapat diikuti dengan pencabutan atau pemutusan sambungan telekomunikasi. Pelanggaran terhadap ketentuan kewajiban **Pelanggan** dikenakan sanksi mulai dari denda, penghasilan sampai dengan pencabutan sambungan telekomunikasi sesuai dengan pembayarannya. Pengenaan sanksi berdasarkan

ketentuan larangan bagi pelanggan Telkom, tidak mengurangi kewajiban pelanggan (eks Pelanggan), ahli waris atau penggantinya untuk melunasi seluruh tunggakan termasuk dendanya kepada Telkom. Pelanggan dengan ini memahami, mengetahui dan menyatakan bahwa ketentuan dalam larangan bagi pelanggan Telkom, merupakan pemberitahuan/informasi tentang kemungkinan dikenakan sanksi tersebut, oleh karena itu ada kewajiban dari Telkom untuk memberitahukan terlebih dahulu kepada pelanggan atas penerapan sanksi dimaksud.

10. Force Majure, tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan kontrak ini oleh satu atau kedua belah pihak tidak termasuk sebagai pelanggaran atas kontrak jika hal tersebut disebabkan oleh keadaan Force Majure (keadaan memaksa). Yang termasuk keadaan Force Majure adalah kejadian - kejadian yang tidak dapat diduga, berdampak luas dan tidak dapat diatasi oleh pihak yang mengalaminya, termasuk peristiwa-peristiwa, bencana alam, wabah penyakit, pemberontakan, huru hara, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan umum, putus aliran listrik umum atau PLN diluar

kemampuan para pihak untuk mengatasinya. Seluruh kerugian yang dialami oleh salah satu pihak sebagai akibat dari keadaan *force majeure* tidak menjadi tanggung jawab pihak lainnya.

11. ketentuan yang dipisahkan (**saverability**), apabila oleh suatu sebab terdapat sebagian dari ketentuan dalam kontrak ini dibatalkan oleh Hakim atau menjadi batal demi hukum, maka ketentuan tersebut membatalkan atau mempengaruhi ketentuan selebihnya.
12. Pengakhiran kontrak, kontrak ini dapat diakhiri secara sepihak oleh Telkom, karena dikenakannya sanksi pencabutan berdasarkan ketentuan sanksi atau karena Telkom tidak mampu lagi menjadi penyelenggara telekomunikasi di wilayah/lokasi Pelanggan, Pelanggan dapat mengakhiri kontrak ini secara sepihak dengan memberitahukan kepada Telkom terlebih dahulu, namun Pelanggan (eks pelanggan) tetap bertanggungjawab untuk melunasi seluruh tunggakannya kepada Telkom. Telkom dan Pelanggan sepakat mengesampingkan berlakunya ketentuan pasal 1266 KUH Perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan kontrak dapat

dilakukan oleh salah satu pihak jika ada wanprestasi dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim.

13. Penyelesaian Perselisihan, perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan atau penafsiran atas kontrak ini diselesaikan bersama oleh Telkom dan Pelanggan secara musyawarah, apabila penyelesaian secara musyawarah tidak tercapai, maka Telkom dan Pelanggan sepakat menyerahkan penyelesaiannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)/atau Pengadilan Negeri (PN) dengan domisili hukum dilokasi kantor Telkom setempat.

Sedangkan dalam Perjanjian Kerjasama antara PT. Telkom dengan Penyelenggara Warung Telekomunikasi ditentukan secara Standart pula. Wartel merupakan tempat yang disediakan oleh pengelola swasta yang berkerjasama dengan PT. Telkom untuk menyelenggarakan pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum baik bersifat sementara maupun tetap. Dasar hukum operasional warung telekomunikasi ialah keputusan MENPARPOSTEL Nomo KM 114/PT.102/MPPT-93, Tanggal 14 Desember 1993 Tentang Penyelenggaraan Telepon Umum. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 54/1998 tanggal 2 September 1998 tentang Penyelenggaraan Warung Telekomunikasi. Keputusan Direksi Nomor KD

8/HK-220/YAN-11/95 Tentang Pokok-pokok Kebijakan Pelayanan Jasa Telekomunikasi. Keputusan Direksi Nomor 14/HK-220/YAN-11/1993 tanggal 15 Maret 1993 Tentang Pedoman Pengelolaan Umum.

A. Kedudukan Para Pihak,

Pihak pertama dalam perjanjian ini ialah Perusahaan Persero (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia disingkat PT. Telkom tbk, merupakan Badan Milik Negara sebagaimana dalam anggaran dasarnya yang dimuat dalam berita Negara RI Nomor 5 tertanggal 17 Januari 1992, Tambahan Berita Negara RI Nomor 7 tertanggal 23 Januari 1998, Tambahan Berita Negara RI Nomor 556.

PT. Telkom merupakan Badan Usaha Milik Negara yang memiliki kewenangan menjadi penyelenggara jaringan dan jasa Telekomunikasi. Dalam pasal 1 Undang-undang No. 36 tahun 1994 tentang Telekomunikasi dijelaskan bahwa Penyelenggara jaringan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jaringan telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi (angka 13).

Penyelenggaraan jasa telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jasa telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi (angka 14)

Sedang pihak kedua ialah penyelenggara wartel (katagori A atau B). Penyelenggara wartel katagori A adalah badan usaha atau koperasi, sedangkan penyelenggara wartel katagori B adalah perseorangan/individu-individu, kedua katagori tersebut menjalin suatu kerjasama dengan penyelenggara telekomunikasi dalam penyelenggaraan operasional wartel.

B. Ruang lingkup kerjasama,

Ruang lingkup kerjasama pihak PT. Telkom menyerahkan penyelenggaraan WARTEL type A dan type B kepada penyelenggara dilokasi yang telah ditentukan dalam perjanjian, yang meliputi, pelayanan jasa percakapan Telepon, pelayanan jasa pengunjukan Telegrap, pelayanan jasa pengiriman Faximile.

C. Hak dan kewajiban para pihak,

Sesuai dengan standart perjanjian kerjasama antara PT. TELKOM dan penyelenggara warung telekomunikasi, maka hak dan kewajiban para pihak adalah sebagai berikut

1. Hak dan kewajiban PT. Telkom,

- 1.1. PT. Telkom berkewajiban untuk menyediakan dan memasang jaringan telekomunikasi dengan status dinas berbayar sejumlah yang di persyaratkan samapai dengan Kotak Terminal Batas (KTB), memelihara dan memperbaiki perangkat telekomunikasi milik

telkom agar tetap berfungsi dengan baik, menghitung komisi yang menjadi hak penyelenggara, menghitung dan menerima denda sertra membuka isolir fasilitas sambungan telekomunikasi wartel setelah penyelenggara membayar.

- 1.2. PT. Telkom berhak atas seluruh pendapatan wartel type A dan B maupun pendapatan lain yang sah yang berkaitan dengan penyelenggara wartel tersebut, setelah dikurangi bagian pendapatan penyelenggara, menerima denda atas keterlambatan pembayaran wartel. Melakukan pemeriksaan teknis dan operasional wartel setiap ada pengaduan dari penyelenggara wartel maupun pemakai jasa telekomunikasi yang melalui wartel, melakukan kalibrasi perangkat wartel, sehingga durasi yang pada perangkat tersebut sesuai dengan durasi yang ada pada sentral telepon, sewaktu perangkat tersebut digunakan oleh pemakai/pengguna wartel, menetapkan sharing pendapatan wartel, mencabut sambungan telekomunikasi wartel yang tidak menghasilkan pulsa selama satu bulan yang diakibatkan bukan karena kerusakan yang menjadi tanggung jawab PT. Telkom, menentukan titik layanan setiap penyelenggara wartel,

2. Hak dan kewajiban penyelenggara

- 2.1. Penyelenggara berkewajiban untuk, menyediakan ruang/gedung/bangunan wartel yang memadai, meubelai untuk ruang kerja dan ruang tunggu, alat tulis menulis, tenaga penyelenggara wartel, catudaya listrik wartel, papan tarif jasa telekomunikasi, ruangan khusus (kamar bicara umum) untuk pembicaraan para pemakai/pengguna jasa wartel tersebut, serta perangkat telekomunikasi tambahan yang diperlukan sesuai spesifikasi telkom, memasang papan nama rambu wartel, membuka pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum sedikitnya 12 (dua belas) jam saetiap hari, menjaga dan meningkatkan citra PT. Telkom, menerapkan tarif jasa telekomunikasi di wartel tersebut sama dengan tarif jasa telekomunikasi yang diberlakukan oleh pihak PT. Telkom, menjaga dan menjamin kerahasiaan berita yang dikirim oleh pemakai/pengguna jasa telekomunikasi melalui wartel tersebut, menjaga kehandalan perangkat wartel agar selalu berfungsi dengan baik termasuk program/setting untuk setiap ada suatu perubahan tarif baru jasa telekomunikasi yang ditentukan oleh pemerintah dan dilakukan oleh pihak PT. Telkom dengan biaya ditanggung oleh penyelenggara, tidak melakukan penyimpangan instalasi wartel serta menjaga kerapian instalasi wartel, menggunakan sambungan

telekomunikasi wartel hanya untuk pelayanan umum, tidak menyerahkan dan atau memindah tangankan hak pengoperasian wartel kepada pihak ketiga tanpa seijin PT. Telkom.

- 2.2. Penyelenggara berhak menerima komosi pendapatan jasa telekomunikasi dari hak PT. Telkom untuk akses dari jaringan transmisi milik PT. Telkom ke jaringan transmisi milik PT. Telkom yang besarnya sebagai berikut :

Pendapatan (Rp)	Komisi untuk penyelenggara
1 juta pertama	30 %
pendapatan berikutnya	30 %.

Menerima bagian pendapatan jasa telekomunikasi untuk akses dari jaringan transmisi milik PT. Telkom ke jaringan transmisi badan penyelenggara lain besarnya sebagai berikut,

- 1) Dari penyelenggara jaringan telekomunikasi badan lain yang menyelenggarakan jasa SLI, penyelenggara berhak mendapatkan 8 % dari pendapatan jasa internasional yang diperoleh penyelenggara wartel pada setiap bulannya.
- 2) Dari penyelenggara jaringan telekomunikasi badan lain yang menyelenggarakan jasa STB, penyelenggara berhak mendapatkan bagian pendapatan sesuai aturan yang berlaku di telkom.

3) Pendapatan dari air time sepenuhnya menjadi hak pengelola STB.

Perhitungan sebagaimana di maksud diatas sewaktu waktu dapat berubah sesuai dengan kebijakan pemerintah dan atau kebijakan badan penyelenggara lain dan atau kebijakan telkom, sehingga ketentuannya dapat langsung diberlakukan setelah Telkom memberikan informasi tertulis pada penyelenggara. Mendapatkan sambungan telekomunikasi dengan status dinas berbayar sejumlah yang di persyaratkan dengan fasilitas out going only.

D. Jangka waktu kontrak

Perjanjian ini berlaku dalam jangka waktu 5 (lima) tahun dan dapat di perpanjang dengan perjanjian baru sepanjang para pihak menghendaki dan perjanjian ini dapat dibatalkan oleh para pihak dengan persetujuan para pihak.

1. Kerugian dalam Bisnis Infocom.

Kerugian yang bisa timbul dalam bisnis infocom diantaranya ialah :

1. Adanya suatu kerusakan pada server yang ada dalam pengawasan telkom,

2. Adanya kerusakan infrastruktur yang melebihi batas waktu tertentu sesuai dengan service level guarante yang dijanjikan oleh pihak telkom,
3. Hal-hal yang ditimbulkan dari akibat kesalahan human error.

2. Wanprestasi dan Perbuatan Melanggar Hukum.

Provider pada umumnya berbentuk badan hukum, takterkecuali PT. Telkom. Sebagai badan hukum, maka pertanggung gugatan atas wanprestasi dan Perbuatan Melanggar Hukum sebagaimana ketentuan yang berlaku untuk badan hukum. Badan Hukum (rechtsperson) adalah subyek hukum. Wirjono Prodjodikoro berpendapat bahwa badan hukum adalah “ badan yang disamping manusia perseorangan juga dianggap dapat bertindak dalam hukum dan mempunyai hak-hak, kewajiban-kewajiban dan perhubungan hukum terhadap orang lain atau badan lain.”¹¹ Purnadi Purbacaraka dan Agus Brotosusilo memberi nama badan hukum dengan sebutan pribadi hukum, sebagai “ suatu badan yang memiliki harta kekayaan terlepas dari kekayaan anggota-anggotanya, “ mempunyai tanggung jawab dan memiliki hak-hak serta kewajiban-kewajiban seperti yang dimiliki oleh seseorang.”¹²

Badan hukum dalam perbuatan hukumnya dipandang seolah-olah tidak berbeda dengan seorang manusia. Problematika yuridis mencuat tatkala berhubungan dengan syarat adanya unsur kesalahan didalam

¹¹ Wirjono Prodjodikoro, *Azas-azas Hukum Perdata*, Sumur Bandung, Bandung, 1962, hal. 20.

¹² Chidir Ali, *Badan Hukum*, Alumni, Bandung, 1987, hal.20.

perbuatan melanggar hukum ex. Pasal 1365 B.W. Karena dalam kenyataannya suatu badan hukum tidak mungkin melakukan suatu perbuatannya sendiri.

Berdasarkan teori fictie dari Friedrich Carl von Savigny hanya manusia saja yang mempunyai kehendak. Badan hukum adalah suatu abstraksi yang tidak mungkin menjadi subjek dari hubungan hukum, sebab hukum memberi hak-hak kepada yang bersangkutan suatu kekuasaan dan menimbulkan kehendak berkuasa (*wilsmacht*). Badan hukum semata-mata adalah buatan pemerintah atau negara. Jadi sebenarnya tidak ada akan tetapi orang menghidupkannya dalam bayangannya untuk menerangkan suatu hal.¹³ Badan hukum semata hanyalah diumpamakan seolah-olah seorang manusia, jadi dianggap seolah-olah dapat bertindak sebagai manusia.¹⁴ Teori ini mengakui bahwa syarat-syarat yang melekat pada badan seorang manusia tidak ada pada badan hukum, akan tetapi badan hukum boleh dianggap seolah-olah seorang manusia.¹⁵ Orang bersikap seolah-olah ada subjek hukum yang lain tetapi wujudnya tidak riil dan dapat melakukan perbuatan sehingga yang melakukan adalah manusia sebagai wakilnya.

¹³ *Ibid.*, hal. 32.

¹⁴ Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perkumpulan, Perseroan dan koperasi di Indonesia*, Cet.III, Dian Rakyat, Bandung, 1985, hal. 8.

¹⁵ Wirjono Prodjodikoro, *Azas-azas Hukum Perdata*, op. cit., hal. 21.

Berdasarkan teori organ (organ theorie) dari Otto von Gierke dengan ajarannya leer de volledige realiteit (ajaran realitas sempurna), badan hukum itu seperti manusia, menjadi penjelmaan yang benar-benar dalam pergaulan hukum, bukanlah suatu fiksi melainkan suatu realitas. Badan hukum itu menjadi suatu verbandpersbblich heit, yaitu suatu badan yang membentuk kehendaknya dengan perantara alat-alat atau organ-organ badan tersebut.¹⁶ Alat-alat atau organ-organ itu berupa manusia juga , maka jika ada syarat-syarat dari peraturan hukum yang melekat pada tubuh manusia, syarat itu juga dapat dipenuhi oleh badan hukum. Badan hukum Manusia bertindak dengan organnya, demikian juga badan hukum, bertindak dengan organnya berupa rapat anggota atau ketua dari badan hukum. Badan hukum sendiri yang membeli atau menjual, wanprestasi atau melakukan perbuatan melanggar hukum.

Berdasarkan Teori Kekayaan Bersama dari Rudolf von Jhering yang menganggap badan hukum sebagai kumpulan manusia. Kepentingan badan hukum ialah kepentingan seluruh anggotanya. Hak dan kewajiban badan hukum ialah hak dan kewajiban anggota bersama-sama, yang bertanggung jawab bersama-sama. Harta kekayaan badan hukum itu adalah hak milik bersama seluruh anggota. Para anggota dari badan itu berhimpun dalam

¹⁶ Chidir Ali, *op. cit.*, hal 32.

suatu kesatuan dan membentuk suatu pribadi yang disebut sebagai badan hukum. Dengan demikian badan hukum adalah konstruksi yuridis belaka dan abstrak.

Berdasarkan leer van het ambtelijk vermogen, dari Holder dan Binder bahwa tidak mungkin mempunyai hak jika tidak dapat melakukan hak itu. Tanpa adanya daya berkehendak (wisvermogen) tidak ada kedudukan sebagai subyek hukum, dan yang bekehendak adalah pengurusnya. Leer ini mirip dengan teori kekayaan bertujuan, dari A. Brinz yang berpendapat hak-hak badan hukum sebenarnya hak-hak tanpa subyek hukum, karena itu sebagai penggantinya adalah kekayaan yang terikat oleh suatu tujuan dan dipandang terlepas dari yang memegang.

Sedangkan teori kenyataan yuridis (realita yuridis), yang dikembangkan oleh E. M. Meijers dan Paul Scholten yang berpendapat badan hukum itu merupakan suatu kenyataan yuridis, suatu realitas, konkrit, riil, walaupun tidak dapat diindera dan bukan khayalan. Mempersamakan rechtspersoon dengan natuurlikje person hendaknya dibatasi sampai pada bidang hukum saja. Badan hukum dalam bertindak tidak dapat bertindak sendiri, tentu dengan perantara orang, karena itu memang satu-satunya kemungkinan sebab hanya orang yang dapat

bertindak dan berbuat. Menurut Paul Scholten, semua persoalan yang timbul dalam badan hukum dikembalikan kepada perwakilan.¹⁷

Dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa badan hukum adalah suatu kenyataan yuridis dan selalu dapat dipertanggung gugatkan atas perbuatannya baik langsung maupun tidak langsung, berupa wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.

Berdasarkan Teori fictie, yang mengumpamakan badan hukum bagai seorang manusia, maka tindakan-tindakan orang yang bertindak dalam lingkungan badan hukum sebagai pengurus tidak dapat dianggap sebagai tindakan langsung dari badan hukum itu, melainkan sebagai tindakan seorang lain atas tindakan mana badan hukum itu juga bertanggungugat. Dasar gugatan ialah pasal 1367 ayat 3 B.W, yakni pertanggungugatan seseorang atas perbuatan dari bawahan (ondergeschikheid).

Menurut J.H. Nieuwenhuis, tanggungugat yang berdasarkan pasal 1367 ayat 3 B.W., majikan bertanggungugat atas kerugian yang disebabkan oleh onrechtmatige daad oleh bawahannya yang dilakukan “ dalam lingkup tugasnya ” :

1. Tanggungugat dalam pasal 1367 ayat 3 B.W. berlandaskan pada hubungan bawahan dengan atasan. Yang menentukan

¹⁷ *Ibid.* hal. 38

disini adalah kewenangan dalam memberi perintah kepada yang lain. Kewenangan dalam memberikan perintah ini dapat timbul dalam hukum publik (hubungan penguasa dan pegawai negeri).

2. Tanggungugat tersebut bergantung pada keadaan bahwa onrechtmatige daad itu dilakukan dalam pelaksanaan tugas oleh bawahan.
3. Untuk tanggungugat berdasarkan pasal ini diisyatkan adanya onrechtmatige dan kesalahan pihak bawahan.

Pihak yang dirugikan cukup berpegangan pada bukti onrechtmatige daad oleh bawahan, adanya hubungan atasan dan bawahan, dan fakta bahwa tugas bawahan menciptakan kesempatan untuk melakukan onrechtmatige daad.¹⁸ Menurut teori organ, perbuatan onrechtmatige daad yang dilakukan oleh organ badan hukum itu boleh dianggap sebagai perbuatan langsung dari badan hukum itu. Seseorang itu harus *in concreto* bertindak sebagai alat dari badan hukum itu, artinya harus tidak keluar dari lingkungan pekerjaan badan hukum itu dan harus bertindak menurut anggaran dasar dari badan hukum itu.

¹⁸ J.H. Nieuwenhuis, *op. cit.*, h. 138.

Konsep *Ondergeschiktheid* (bawahan) berasal dari perjanjian kerja, merupakan wakil dari pada badan hukum itu, yang hubungannya dengan badan hukum tidak essensial, melainkan seperti buruh dengan majikan dan merupakan bawahan dari badan hukum yang tunduk pada *arbeids rechts* dan perjanjian perburuhan. Hubungan mereka itu berdasarkan pada pengangkatan (*volmacht*). Pertanggunggugatan bawahan tidak hanya segala apa yang mereka perbuat mengenai tugasnya sebagai bawahan, melainkan juga perbuatan-perbuatan yang dimungkinkan oleh fungsi mereka. Pertanggunggugatan atas perbuatan bawahan itu ada, apabila tugas yang diberikan kepada bawahan itu membuka kemungkinan perbuatan itu.¹⁹Pertanggunggugatan bawahan bisa didasarkan pasal 1367 B.W., yakni untuk *onrechtmatige daad* yang dilakukan oleh wakil badan hukum yang mempunyai hubungan kerja dengan badan hukum. Pengabdian di dalam artian pasal 1367 ayat 3 B.W. boleh dianggap ada, jika antara majikan dan dia yang melakukan tindakan yang menyebabkan kerugian tidak ada perjanjian kerja dalam artian pasal 1601 B.W.²⁰

Berdasarkan pasal 1361 B.W., bawahan itu harus mempunyai *schuld* (kesalahan) agar badan hukum bisa dipertanggunggugatkan. Kalau tidak ada

¹⁹ Chidir Ali, *op. cit.*, h. 225.

²⁰ Soetojo Prawirohamidjojo II, *op. cit.*, h. 61.

schuld dari bawahan itu maka badan hukum itu tidak dapat dipertanggungjawabkan. Hingga persoonlijk tidak bisa dipersalahkan. Badan hukum bisa membebaskan diri dari tanggungjawab untuk onrechtmatige daad bila antara badan hukum dan bawahan itu dibuat perjanjian kerja (persetujuan tertentu), yakni bila terjadi suatu jalan yang bersifat onrechtmatige, maka yang bertanggungjawab bukan badan hukum itu atau majikannya, tetapi bawahannya sebagai wakilnya.

Organen adalah perwakilan yang mempunyai fungsi essensial dalam struktur badan hukum dan kedudukannya diatur dalam AD / ART dan peraturan-peraturan dari badan hukum itu. Tidak semua perbuatan organa dapat dipertanggungjawabkan kepada badan hukum, dalam hal ini harus ada hubungan antara perbuatan dan lingkungan kerja organa. Onrechtmatige daad dari organa dianggap sebagai perbuatan onrechtmatige dari badan hukum, apabila organa tersebut bertindak dalam “ formele kring “ dari wewenangnya. Organen bertindak untuk memenuhi tugas yang dibebankan oleh badan hukum kepadanya. Untuk dapat bertindak sebagai organa menurut De Heersen de leer, adalah harus bertindak masih dalam suasana formal dalam kewenangnya (Nog binnen de formele kring van zijn bevoegheid). Kapan perbuatan itu dapat dikatakan demikian ? Menurut Paul Scholten, adalah jika

perbuatan itu merupakan pelaksanaan tugas / pemenuhan pekerjaan atau dinasnya (taaks atau ambtsvervulling).²¹.

Onrechtmatige daad yang dilakukan oleh organa itu dapat terjadi :

1. sewaktu organa (sebagai wakil dari suatu badan hukum) melakukan perbuatan hukum.
2. juga akibat sebagai pemeliharaan suatu hak dan pelaksanaan suatu hak oleh organa itu sebagai organa.

Dalam kedua hal ini maka yang bertanggungjawab adalah badan hukum, karena ia bertindak untuk badan hukum sebagai taakvervulling / ambtsvervulling.

Organa turut bertanggungjawab, jika di dalam perbuatannya itu ia mempunyai kesalahan pribadi atau adanya i'tikad buruk atau karena lalai. Organa yang memenuhi kewajibannya terhadap badan hukum yang diwakilinya, tidak dapat dipertanggungjawabkan secara pribadi. Untuk menentukan apakah dia pribadi (persoonlijk) dapat dipertanggungjawabkan, masih harus ada syarat-syarat lain, yaitu apa di luar kedudukannya (buiten zijn kwaliteiten) dapat melakukan perbuatan-perbuatan itu juga. Jika bisa, maka bisa dipertanggungjawabkan dan sebaliknya. Jika perbuatan yang dipertanggungjawabkan badan hukum itu,

²¹ Chidir Ali, *op. cit.*, h. 221.

persoonlijk orgaan itu dapat dipersalahkan dan ada kesalahan pribadi (persoonlijk schuld). Persoonlijk schuld itu tidak ada, jika onrechtmatige daad itu berupa pelanggaran dari norma yang ditujukan kepada badan hukum itu. Pelanggaran itu berwujud pelanggaran dari hak seseorang lain, dan pelanggaran itu terjadi dalam hal melakukan atau mempertahankan suatu hak dari badan hukum itu, dia bertindak atas perintah jabatan yang mengikat dirinya.

Akan tetapi secara pribadi masih dapat dipertanggungjawabkan jika orgaan yang melaksanakan itu berlaku curang (te kwader trouw) atau berbuat sangat melalaikan kewajibannya. Pertanggungjawaban ini tidak didasarkan pada onrechtmatige daad, tetapi didasarkan pada aturan yang lain.

Orgaan yang sekaligus juga bawahan, misalnya orgaan yang terdiri dari satu netuurlijk persoon, maka pertanggungjawaban dapat didasarkan pada pasal 1365 dan pasal 1367 B.W. Jika suatu orgaan berbuat diluar lingkungan formil kewenangannya, maka badan hukum itu digugat ex pasal 1367.

Dapat diambil kesimpulan dari pembahasan sub-bab 1 dan 2, yaitu :

1. Untuk onrechtmatige daad yang dilakukan oleh orgaan badan hukum, maka pertanggungjawabannya didasarkan pada pasal 1365 B.W.

2. Untuk onrechtmatige daad yang dilakukan oleh seorang wakil badan hukum yang mempunyai hubungan kerja dengan badan hukum, dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan pasal 1367 B.W.
3. Untuk onrechtmatige daad yang dilakukan oleh organ yang mempunyai hubungan kerja dengan badan hukum, pertanggungjawabannya dapat dipilih antara pasal 1365 dan pasal 1367 B.W.

Pertanggungjawaban ini juga berlaku bagi negara. Pertanggungjawaban negara atas onrechtmatige daad yang dilakukan bawahannya didasarkan pada pasal 1367 B.W.; yang dilakukan oleh organnya pada pasal 1365, sedangkan yang dilakukan oleh organ-bawahannya dapat dipilih pasal 1365 atau pasal 1367 B.W.

Pasal manapun yang dijadikan landasan badan hukum (termasuk juga negara) tidak dapat menghindar dari adanya tanggungjawab. Hal ini tidak terjadi jika ada alasan pembenaran yang dapat menghilangkan sifat onrechtmatige daripada perbuatan.

1. Hal-hal Yang Menghapuskan Pertanggungjawaban,

Meskipun suatu perbuatan sudah dapat disimpulkan sebagai onrechtmatige daad, sifat onrechtmatigenya bisa hapus apabila terdapat alasan pembenaran. Kalau pelaku berhasil mengajukan alasan

pembenar, maka hapuslah tanggungugat ex pasal 1365 B.W. karena tidak adanya unsure essensial, yaitu sifat melanggar hukum.

Ada dua kelompok alasan pembenar, menurut J.H. Nieuwenhuis, yaitu berdasarkan KUHP (pasal 48 - 51 KUHP), daya paksa (overmacht), pembelaan terpaksa (noodweer), ketentuan undang-undang, perintah jabatan. Alasan pembenar yang dihasilkan oleh pengadilan izin, penerimaan resiko.²²

Sedang Wirjono Prodjodikoro berpendapat, bahwa hal-hal yang menghapuskan pertanggungugatan bisa ditinjau dari dua segi :

1. Segi perbuatannya, yang berupa hal-hal yang menghilangkan sifat melanggar hukumnya suatu perbuatan overmacht, hak pribadi, noodweer.
2. Segi subjeknya, hal-hal mengenai subjek yang melenyapkan pertanggungjawaban subjek itu perintah kepegawaian (ambtelijk bevel), salah sangka yang dapat dimaafkan (vergeeflijk of verschoonbare dwaling), hak menghakimi sendiri (eigen richting).²³

²² J.H. Nieuwenhuis, *op. cit.*, h.122

²³ Wirjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Cet. VII., Sunur Bandung, Bandung, 1990, (selanjutnya disingkat Wirjono III), h. 45 - 59.

Dari kedua pendapat diatas akan dibahas beberapa diantaranya, yakni pendapat dari J.H. Nieuwenhuis saja.

3.1 Overmacht

Overmacht atau daya memaksa adalah tiap-tiap paksaan baik phisik maupun psikis, jika paksaan itu adalah sedemikian rupa sehingga pembuat tidak dapat menahannya dan hanya karena itulah maka dia melakukan perbuatan itu, yang jika tidak ada paksaan itu ia tidak akan melakukannya. Demikian yang termaktub dalam memory penjelasan dari pasal 48 KUHP.

Roeslan Saleh menyebutkan ada tiga bentuk dari daya memaksa (*overmacht*) ini, yaitu *vis absoluta*, pembuat tidak mungkin berbuat lain, jadi orang itu sama sekali tidak mempunyai kehendak untuk berbuat. Dia adalah alat belaka dalam tangan dari orang yang memaksa, *vis compulsiva*, yaitu ada dalam hal yang tidak mungkin diharapkan berbuat lain, *noodtoestand* (keadaan darurat), hal ini disebabkan oleh keadaan alam.²⁴

Hampir sama dengan pendapat Roeslan Saleh diatas, J.E. Jonkers membedakan *overmacht* dalam tiga macam yang bersifat *absolut*, dalam hal ini orang itu tidak dapat berbuat lain, yang bersifat *relatif*, disini kekuasaan atau kekuatan yang memaksa orang itu tidak mutlak, tidak penuh, yang

²⁴ Roeslan Saleh, *Daya Memaksa dalam hukum pidana*, Cet. III., Gajah Mada, Jogjakarta, 1962, h. 14 -15.

dipaksa itu masih mempunyai kesempatan akan berbuat yang mana dan yang memanggil inisiatif adalah pihak yang memaksa. keadaan *darurat*, keadaan yang memaksa si pelaku untuk memilih mana yang akan diperbuat tanpa inisiatif dari pihak lain.²⁵ Jadi pada dasarnya kedua pendapat ini adalah sama, namun berbeda dalam memberikan istilahnya. Tidak semua kekuasaan yang memaksa dapat membebaskan orang dari hukuman (tanggung gugat), yang dapat membebaskan itu hanya suatu kekuasaan yang begitu besarnya sehingga oleh pendapat umum dianggap sebagai tidak dapat dihindarkan, tidak harus dilawan.

3.2 Noodweer

Istilah *noodweer* ada kalanya dialih bahasakan kedalam bahasa Indonesia dengan pembelaan diri atau pembelaan terpaksa. Berdasarkan *noodweer*, suatu perbuatan tidak bersifat *onrechtmatige* jika terpaksa dilakukan demi mempertahankan tubuh sendiri atau tubuh orang lain, kehormatan atau barang terhadap serangan mendadak dan melanggar hukum.

Dalam hal ini harus diperhatikan betul-betul adanya keadaan yang memerlukan seseorang membela diri. Jadi harus betul-betul ada suatu

²⁵ Soesilo, *Kitab Undang-undang Hukum Pidana serta komentar-komentarnya lengkap pasal demi pasal*. Politeia, Bogor, t. th. , h. 48.

serangan dan pembelaan diri itu jangan sampai melampaui batas, yaitu tidak menjelma menjadi serangan baru.

Dari uraian diatas, maka suatu noodweer harus memenuhi tiga syarat :

1. perbuatan itu harus terpaksa untuk membela dan amat perlu (noodzakelijk);
2. pembelaan atau pertahanan itu harus dilakukan hanya terhadap kepentingan badan, kehormatan dan barang diri sendiri atau orang lain ;
3. harus ada serangan yang melawan hak dan mengancam dengan sekonyong-konyong atau pada ketika itu juga.

Dalam KUHP masalah noodweer diatur dalam pasal 49 yang berbunyi :

- 1) Barang siapa terpaksa melakukan perbuatan untuk pembelaan, karena ada serangan atau ancaman serangan ketika itu yang melawan hukum, terhadap diri sendiri maupun orang lain; terhadap kehormatan kesusilaan (eerbaarheid) atau harta benda sendiri maupun orang lain, tidak dipidana.
- 2) Pembelaan terpaksa yang melampui batas, yang langsung disebabkan oleh kegoncangan jiwa yang hebat karena serangan atau ancaman serangan itu, tidak dipidana.²⁶

²⁶ Moeljatno, *KUHP*, Cet. XIV., Bina Aksara, Jakarta, 1985, h. 27.

Perbedaan antara *noodweer* dengan *noodtoestand*, ialah pada *noodweer* perbuatan itu dilakukan sebagai reaksi atas perbuatan *onrechtmatige* dari orang lain, sedang pada *noodtoestand* seseorang terjepit antara dua kewajiban yang tidak mungkin dilakukan secara bersamaan.

3.3 Wettelijk Voorschrift

Masalah ini diatur dalam pasal 50 KUHP yang tertulis : " Barang siapa melakuk-an perbuatan untuk melaksanakan ketentuan undang-undang, tidak dipidana " ²⁷

Suatu perbuatan yang melanggar hukum yang dilakukan demi melaksanakan ketentuan undang-undang tidak dianggap sebagai *onrechtmatige daad*.

3.4 Ambtelijk Bevel

Masalah perintah jabatan ini diatur dalam pasal 51 KUHP yang menuliskan demikian :

- 1) Barang siapa melakuakan perbuatan untuk melaksanakan perintah jabatan yang diberikan oleh penguasa yang wenang, tidak dipidana.
- 2) Perintah jabatan tanpa wenang, tidak menyebabkan hapusnya pidana, kecuali jika yang diperintah, dengan I'tikad baik mengira bahwa

²⁷ *Ibid.*

perintah diberikan dengan wenang, dan pelaksanaannya termasuk dalam lingkungan pekerjaannya.²⁸

Orang yang berbuat demi pelaksanaan suatu perintah yang diberikan penguasa yang berwenang, tidak melakukan *onrechtmatige daad*. Dalam hal ini adalah hal seorang pegawai negeri, yang dalam melaksanakan tugasnya melakukan suatu perbuatan, yang pada umumnya kalau dilaksanakan oleh seorang partikelir merupakan *onrechtmatige daad*.

3.5 Izin dari pihak yang dirugikan dan penerimaan resiko oleh pihak yang dirugikan

Pebedaan antara keduanya ialah pada izin pihak yang dirugikan menyetujui perbuatan yang pasti menimbulkan kerugian. Sedang pada penerimaan resiko, korban secara sukarela membuka kemungkinan yang besar bagi pihak lawan untuk merugikan dirinya tanpa dipertanggungjawabkan. Dalam Undang-undang Telekomunikasi diatur bahwa pasal 4 ayat (1) Undang-undang menentukan bahwa "Telekomunikasi dikuasai oleh Negara dan pembinaanya dilakukan oleh Pemerintah". Baik dalam Batang Tubuhnya maupun di dalam Penjelasan Pasal 4 ayat (1) yang menentukan bahwa "Atas kesalahan dan atau kelalian penyelenggara telekounikasi yang menimbulkan kerugian, maka

²⁸ *Ibid.* h. 28.

pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi". Pasal ini mengatur mengenai *tort liability* dari pihak penyelenggara telekomunikasi. Pasal 15 ayat (2) Menurut Pasal 15 ayat (2) menentukan "penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya". Bunyi Pasal 15 ayat (2) dapat menimbulkan kerancuan penafsiran berkenaan dengan beban pembuktian. Apakah dengan adanya ketentuan Pasal 15 ayat (2) itu, pihak penggugat tidak perlu membuktikan bahwa terjadinya kerugian adalah akibat dari perbuatan penyelenggara telekomunikasi, karena pihak penyelenggara telekomunikasi adalah pihak yang harus membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaiannya. Pihak yang mengalami kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan atau kelalian pihak lain dapat mengajukan ganti rugi berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata, tetapi pihak yang mengajukan gugatan harus dapat membuktikan bahwa kerugian itu merupakan akibat dari perbuatan pihak tergugat. Berhubung dengan ruusan Pasal 15 ayat (2) itu pertanyaan yang timbul ialah " Apakah Pasal 15 ayat (2) bertujuan untuk mengalihkan beban pembuktian.

Hubungan hukum antara user dan provider merupakan hubungan kontraktual yang sepenuhnya tunduk pada ketentuan pasal 1320 jo 1338 BW, walaupun demi efisien perjanjian dilakukan melalui perjanjian baku yang mengakui hak dan kewajiban kedua pihak yang terikat perjanjian. Sebagai suatu perjanjian bisnis, dalam pelaksanaan perjanjian terkadang terdapat peristiwa-peristiwa yang menimbulkan kerugian. Berdasarkan Undang undang Telekomunikasi atas kesalahan dan atau kelalian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.

BAB IV

PENUTUP

1. Simpulan

- a. Provider berperan sebagai penyedia sarana/jaringan dalam internet, yang memberikan layanan infocom. Infocom sebagai kegiatan bisnis merupakan suatu kegiatan yang menyediakan layanan diantaranya P-Net, M-Net, V-Net, I-Net, dan S-Net.
- b. Hubungan hukum antara user dan provider merupakan hubungan kontraktual yang sepenuhnya tunduk pada ketentuan pasal 1320 jo 1338 BW, walaupun demi efisien perjanjian dilakukan melalui perjanjian baku yang mengakui hak dan kewajiban kedua pihak yang terikat perjanjian. Sebagai suatu perjanjian bisnis, dalam pelaksanaan perjanjian terkadang terdapat peristiwa-peristiwa yang menimbulkan kerugian. Berdasarkan Undang undang telekomunikasi No 36 Tahun 1999, atas kesalahan dan atau kelalian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara

telekomunikasi, penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam pasal 15 ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelaliannya, pihak penggugat tidak perlu membuktikan bahwa terjadinya kerugian adalah akibat dari perbuatan penyelenggara telekomunikasi, karena pihak penyelenggara telekomunikasi adalah pihak yang harus membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan atau kelaliannya. Pihak yang mengalami kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan atau kelalian pihak lain dapat mengajukan ganti rugiberdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata, tetapi pihak yang mengajukan gugatan harus dapat membuktikan bahwa kerugian itu merupakan akibat dari perbuatan pihak tergugat.

2. Saran

- a. Undang undang telekomunikasi perlu direvisi agar sesuai dengan hukum perikatan pada umumnya, agar beban pembuktian tidak terbeban pada penggugat.

- b. Hak dan kewajiban yang tertuang dalam perjanjian supaya dijabarkan secara rinci, sehingga persoalan tanggung gugat akan menjadi lebih jelas.



Daftar Bacaan

Peraturan Perundang-undangan

BW,

KUHP,

Undang-undang No. 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi,

Buku

Atip Latifullhayat, Hukum Cyber, Urgensi dan Permasalahannya, *Jurnal Keadilan*, Vol. 1, No. 3 September 2001,

Asril Sitompul, *Hukum Internet*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001,

Chidir Ali, *Badan Hukum*, Alumni, Bandung, 1987,

J.H. Niewenhuis, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, terjemahan Djasadin Saragih, FH. Unair, Surabaya,

Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994

Moeljatno, *KUHP*, Bina Aksara, Jakarta, 1985,

Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, *Yuridika*, Vol. 16 No. 1, 2001,

Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, *Makalah*, tidak dipublikasikan,

Roeslan Saleh, *Daya Memaksa Dalam Hukum Pidana*, Gajah Mada, Yogyakarta, 1962,

Soetojo Prawiro Hamidjojo, *Onrechtmatige Daad*, Djumali, Surabaya,

Soesilo, *KUHP*, Politia, Bogor,

Subekti, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995,

Uplatda Surabaya, *Pelatihan Dasar-Dasar Infocom*, Telkom, 2001,

Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur Bandung,
Bandung, 1962,

Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perkumpulan, Perseroan, dan Koperasi di
Indonesia*, Dian Rakyat, 1985,

Majalah

Internet, Edisi 15, 2001,

Warta Ekonomi, No.02/XIV, Januari 2002,

Jurnal Keadilan, Vol: 1, No. 3 September 2001.

