

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sebagai makhluk sosial manusia tidak dapat hidup sendiri dan membutuhkan bantuan orang lain. Dalam melakukan hubungannya dengan orang lain, manusia membutuhkan sarana komunikasi, baik komunikasi secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Dr. Everett Kleinjan dari East West Center Hawaii “Komunikasi merupakan bagian kekal dari kehidupan manusia seperti halnya bernafas, maka sepanjang manusia ingin hidup maka ia perlu berkomunikasi.<sup>1</sup>

Harold D. Lasswell salah seorang peletak dasar ilmu komunikasi lewat ilmu politik menyebut tiga fungsi dasar yang menjadi penyebab mengapa manusia perlu berkomunikasi:<sup>2</sup>

"Pertama, adalah hasrat manusia untuk mengontrol lingkungannya. Melalui komunikasi manusia dapat mengetahui peluang-peluang yang ada untuk dimanfaatkan, dipelihara dan terhindar pada hal-hal yang mengancam alam sekitarnya. Melalui komunikasi manusia dapat mengetahui suatu kejadian atau peristiwa. Bahkan melalui komunikasi manusia dapat mengembangkan pengetahuannya, yakni belajar dari pengalamannya, maupun melalui informasi yang mereka terima dari lingkungan sekitarnya.

Kedua, adalah upaya manusia untuk dapat beradaptasi dengan lingkungannya. Proses kelanjutan suatu masyarakat sesungguhnya tergantung bagaimana masyarakat itu bisa beradaptasi dengan lingkungannya. penyesuaian disini bukan saja terletak pada kemampuan manusia memberi tanggapan terhadap gejala alam seperti gempa, banjir, dan musim yang mempengaruhi perilaku manusia, tetapi juga lingkungan masyarakat tempat manusia hidup dalam tantangan. Dalam lingkungan

---

<sup>1</sup> Hafied Cangara, 2006, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hal. 1.

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm. 2-3

seperti ini diperlukan penyesuaian, agar manusia dapat hidup dalam suasana yang harmonis.

Ketiga, adalah upaya untuk melakukan transformasi warisan sosialisasi. Suatu masyarakat yang ingin mempertahankan keberadaannya, maka anggota masyarakatnya dituntut untuk melakukan pertukaran nilai, perilaku, dan peranan. Misalnya bagaimana orang tua mengajarkan tatakrama bermasyarakat dalam bermasyarakat yang baik kepada anak-anaknya. Bagaimana sekolah difungsikan untuk mendidik warga negara. Bagaimana media massa menyalurkan hati nurani khalayaknya, dan bagaimana pemerintah dengan kebijaksanaan yang dibuatnya untuk mengayomi kepentingan anggota masyarakat yang dilayaninya."

Perkembangan komunikasi di Indonesia semenjak bergulirnya reformasi tahun 1998 mendorong bergeraknya bandul informasi kearah kebebasan yang hampir tanpa kendali, dimana sebelumnya informasi menjadi barang yang mahal bahkan terkadang menjadi suatu yang tidak halal.<sup>3</sup> Dalam Undang-Undang RI Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia memberikan kontribusi bagi perlindungan hak-hak mendasar bagi warga masyarakat Indonesia terkait dengan kebebasan untuk berkomunikasi yakni dalam Pasal 14 bahwa:<sup>4</sup>

"Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi yang diperlukan untuk mengembangkan pribadinya dan lingkungan sosialnya. (2) Setiap orang berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis sarana yang tersedia."

Konstitusi Indonesia Pasal 28F dari Amandemen Kedua Undang-Undang Dasar 1945 menjamin perlindungan hak asasi manusia dalam berkomunikasi bahwa:<sup>5</sup>

“Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan

---

<sup>3</sup>Danrivanto Budhijanto.,2013,*Hukum Telekomunikasi, Penyiaran, dan Teknologi Informasi*,Bandung:PT Refika Aditama, hal.2.

<sup>4</sup> Pasal 14 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia.

<sup>5</sup> Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”.

Memasuki era globalisasi, manusia menggunakan komunikasi melebihi batas ruang dan waktu. Sebagian penduduk di Dunia saat ini sudah memanfaatkan internet sebagai media untuk berkomunikasi serta mendapatkan informasi.<sup>6</sup> Bahkan bisa dikatakan seluruh rakyat di belahan dunia ini sudah mengenyam akses internet. Tapi meskipun begitu masih banyak penduduk yang belum menikmati akses internet. Penyebabnya adalah daerah yang terlampaui jauh buat dijangkau jaringan internet. Serta kurangnya perhatian dari pemerintah setempat akan kebutuhan internet dalam kehidupan terutama untuk dunia pendidikan.

Pada dasarnya pengertian internet (Interconnection Networking) adalah jaringan komunikasi global yang terbuka dan menghubungkan jutaan bahkan milyaran jaringan komputer dengan menggunakan tipe komunikasi seperti telepon satelit dan sebagainya.<sup>7</sup> Terciptanya internet telah membawa perubahan yang sangat berarti dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Dengan adanya internet seseorang mampu memperoleh banyak informasi serta ilmu pengetahuan untuk kebutuhan hidup. Perkembangan internet untuk saat ini berkembang dengan sangat pesat. Bagaimana tidak, karena setiap orang menggunakan internet setiap harinya, jika sebelumnya internet hanya bisa dinikmati oleh beberapa orang tertentu saja dan fungsinya terbatas. Tetapi pada saat ini seluruh

---

<sup>6</sup> Nurul Lia Qory Ayundi, "Perkembangan Internet dan Statistik Pengguna Internet di Indonesia" dalam jurnal Perkembangan Internet, Senin, 09 September 2015, <http://itsqory.co.id/2015/09/jurnal-perkembangan-internet.html#work> diunduh 12 Maret 2018, Pukul 12.35 WIB.

<sup>7</sup> *Ibid.*

orang dapat menggunakannya meskipun ada beberapa penduduk yang belum dapat mengakses internet.<sup>8</sup>

Di era informasi seperti saat ini internet memegang peranan penting dalam segala spek kehidupan manusia. Internet menjadi media yang banyak digunakan oleh kalangan manusia untuk mencari informasi, berbisnis, berkomunikasi, mencari pekerjaan dan masih banyak lagi. Hal ini terjadi pada dasarnya kebutuhan setiap individu sangatlah beraneka ragam, sehingga adanya kebutuhan inilah yang menimbulkan motif untuk menemukan informasi pada sebuah media yang paling dianggap tepat. Akibatnya muncul berbagai cara dan strategi untuk mendapatkan informasi tersebut. Dalam hal ini internet banyak digunakan karena menawarkan berbagai literatur dan referensi ilmu pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhan para akademisi. Internet dalam era informasi telah menempatkan dirinya sebagai salah satu pusat informasi yang dapat diakses dari berbagai tempat tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Internet disebut sebagai pusat informasi bebas hambatan karena dapat menghubungkan satu situs informasi ke situs informasi lainnya dalam waktu yang singkat. Internet menjadi pilihan alternatif pencarian informasi bagi seseorang selain perpustakaan dan media lainnya. Internet menjadi sumber informasi yang mempunyai banyak manfaat dibandingkan dengan sumber informasi lainnya. Saat ini sudah semakin banyak lembaga pemerintah yang memiliki koneksi kedalam jaringan internet. Perkembangan internet di Indonesia telah menunjukkan perkembangan

---

<sup>8</sup> *Ibid.*

yang cukup signifikan berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), akhir tahun 2006, jumlah pengguna internet mencapai 25.000.000 juta.<sup>9</sup>

Dengan perkembangan Internet yang semakin pesat seperti saat ini pemerintah mengembangkan fasilitas internet melalui perusahaan PT. Telkom Indonesia yang merupakan salah satu (BUMN) yang sebagian besar saham dimiliki oleh negara. Berdirinya Telkom menyediakan berbagai fasilitas seperti halnya pemasangan Wi-Fi speedy dari IndiHome dengan layanan kuota tanpa batas (Unlimited). Dalam proses pemasangan Wi-fi pihak Telkom, klausula dalam perjanjian dengan konsumen tersebut menyebutkan bahwa Wi-Fi hanya untuk dikonsumsi sendiri dan tidak ada klausula Wi-Fi digunakan untuk usaha menurut perjanjian baku. Apabila dalam pemasangan Wi-Fi hanya digunakan sendiri misalnya ada gangguan jaringan kemungkinan kerugian konsumen masih dapat ditolerir. Tetapi apabila digunakan untuk usaha kerugian yang dialami konsumen akan cukup terasa, karena pengguna Wi-Fi sebagai fasilitas usaha tidak mampu menghasilkan keuntungan ketika terjadi gangguan.

Berdasarkan uraian diatas, maka Penulis terdorong untuk meneliti lebih lanjut mengenai “ **TINJAUAN YURIDIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB PIHAK TELKOM KEPADA KONSUMEN TERKAIT DENGAN GANGGUAN JARINGAN INTERNET PADA**

---

<sup>9</sup> Iik Novianto, ”Perilaku Penggunaan Internet Dikalangan Mahasiswa” dalam jurnal Iik Novianto, dalam <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/Jurnal%20Iik%20Novianto.pdf> diunduh Senin, 12 Maret 2018, pukul 13:37.

## **PEMASANGAN WIFI (Ditinjau dari Undang-Undang ITE dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen)".**

### **B. Pembatasan dan Perumusan Masalah**

Dalam penelitian ini, Penulis memberikan batasan dan Perumusan Masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Prosedur dan Isi Perjanjian Pemasangan Wi-Fi antara pihak Telkom dengan konsumen pengguna layanan pemasangan Wi-Fi ?
2. Bagaimana tanggung jawab pihak Telkom kepada konsumen dalam perjanjian pelayanan pemasangan Wi-Fi yang mengalami gangguan pada jaringan Internet berkaitan dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Obyektif (tujuan yang terkait dengan masalah penelitian) yaitu:
  - a. Untuk mengetahui tentang prosedur dan isi perjanjian pemasangan Wi-Fi antara pihak Telkom dengan konsumen pengguna layanan pemasangan Wi-Fi.
  - b. Untuk mengetahui tanggung jawab pihak Telkom kepada konsumen dalam perjanjian pelayanan pemasangan Wi-Fi yang mengalami gangguan pada jaringan internet berkaitan dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

2. Tujuan Subyektif (tujuan yang terkait dengan kepentingan subyek peneliti) yaitu:
  - a. Untuk menambah pengetahuan peneliti mengenai Pelayanan pemasangan Wi-Fi secara detail dan terperinci.
  - b. Untuk mencari data-data dalam rangka penulisan skripsi guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan penelitian skripsi yang penulis lakukan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang Hukum Perdata, khususnya terkait dengan perjanjian dan perlindungan konsumen karena pada dasarnya Wi-Fi merupakan suatu media yang sangat diperlukan oleh setiap orang untuk memperoleh informasi dan dapat berkomunikasi melalui internet.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat memberikan sumbangsih kepada penegak hukum dalam membentuk peraturan perundang-undangan khususnya mengenai perlindungan konsumen.

## E. Kerangka Pemikiran

Dalam hidup bermasyarakat, orang yang tidak pernah berkomunikasi dengan orang lain niscaya akan terisolasi dari masyarakatnya. Untuk berkomunikasi dengan orang lain manusia dalam era globalisasi ini menggunakan sarana internet dalam berkomunikasi melebihi batas ruang dan waktu. Pada masa ini, seseorang dapat dengan mudah menerima informasi dari belahan dunia manapun dan kapanpun. Dalam melakukan komunikasi melebihi batas ruang dan waktu tersebut, manusia membutuhkan sarana internet.

Menurut Lani Sidharta (1996), walaupun secara fisik Internet adalah interkoneksi antar jaringan komputer namun secara umum internet harus dipandang sebagai sumber daya informasi. Isi internet adalah informasi, dapat dibayangkan sebagai suatu database atau perpustakaan multi media yang sangat besar dan lengkap. Bahkan internet dipandang sebagai dunia dalam bentuk lain (Maya) karena dalam seluruh aspek kehidupan di dunia nyata ada di internet seperti bisnis, hiburan, olahraga, politik dan lain sebagainya<sup>10</sup>.

Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang komunikasi dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam pasal 28F yang menyatakan “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan

---

<sup>10</sup> *Ibid.*

menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”, Undang-Undang No.39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia yang menyatakan “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis sarana yang tersedia”, Undang-Undang No.36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, dan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Selain peraturan yang tercantum diatas, perjanjian yang dilakukan PT.Telkom dengan konsumen sesuai dengan perjanjian baku dalam proses pemasangan Wi-fi pihak Telkom, klausula dalam perjanjian dengan konsumen tersebut menyebutkan bahwa Wi-Fi hanya untuk dikonsumsi sendiri dan tidak ada klausula Wi-Fi digunakan untuk usaha menurut perjanjian baku. Apabila dalam pemasangan Wi-Fi hanya digunakan sendiri misalnya ada gangguan jaringan kemungkinan kerugian konsumen masih dapat ditolerir. Tetapi apabila digunakan untuk usaha kerugian yang dialami konsumen akan cukup terasa, karena pengguna Wi-Fi sebagai fasilitas usaha tidak mampu menghasilkan keuntungan ketika terjadi gangguan. Sementara perjanjian mengikat kedua belah pihak bagai Undang-Undang, sebagaimana yang disebutkan pada asas Pactasund Servanda.

Pengguna Wifi sebagai konsumen memiliki hak untuk menikmati WiFi tanpa adanya kerugian. Skripsi ini berusaha untuk meneliti tentang prosedur pemasangan WiFi PT.Telkom Indonesia dan mengetahui

bagaimana pertanggung jawaban PT.Telkom jika terjadi gangguan pada saluran WiFi.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Metode Pendekatan**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan hukum yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris yaitu dilakukan dengan melihat kenyataan yang ada dalam praktek lapangan. Metode penelitian empiris dimaksudkan untuk mengajak para peneliti tidak hanya memikirkan masalah hukum yang bersifat normatif namun juga memikirkan gejala sosial dan perilaku manusia ditengah-tengah kehidupan masyarakat yang unik dan memikat untuk diteliti.<sup>11</sup>

### **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian deskriptif yaitu salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji.

### **3. Lokasi Penelitian**

---

<sup>11</sup> Depri Liber Sonata, Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti Hukum, Fakultas Hukum Universitas Lampung, *fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum* Volume 8 No. 1, Januari-Maret 2014, ISSN 1978-5186, Hal. 28, diakses pada tanggal 28 Maret 2018 Pukul 08.30 WIB.

Penelitian ini dilakukan di kantor PT.Telkom cabang Boyolali yang beralamat di Jalan Durian No.14, Siswodipuran, kecamatan Boyolali kabupaten Boyolali.

#### 4. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini meliputi data primer dan sekunder. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

##### a. Data Primer

Data primer yaitu data yang berupa fakta atau keterangan hasil penelitian secara langsung di lokasi penelitian yaitu hasil wawancara dengan narasumbernya yakni kepala kantor cabang PT.Telkom Boyolali yang beralamat di Jalan Durian No.14, Siswodipuran, kecamatan Boyolali kabupaten Boyolali terkait dengan tanggung jawab pihak Telkom kepada konsumen terkait dengan gangguan jaringan internet pada pemasangan Wi-Fi (ditinjau dari UU ITE dan UU Perlindungan Konsumen).

##### b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu berupa bahan-bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer dan sekunder. Adapun bahan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu:

##### 1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Undang-Undang No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

- b. undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transkasi elektronik.
- c. Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- d. Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- e. Perjanjian Baku Pemasangan WiFi antara PT. Telkom dengan konsumen.

2) Bahan Hukum Sekunder

Meliputi sumber data secara langsung dari beberapa literature, dokumen, arsip, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Metode Pengumpulan Data.

5. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah:

a. Studi lapangan

Yaitu dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti guna mendapatkan data primer, dengan cara:

1) Observasi

Yaitu pengamatan secara langsung di lokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran nyata tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

2) Wawancara

Yaitu pengumpulan data dengan teknik wawancara dengan pihak-pihak yang terkait, dengan cara mengajukan pertanyaan kepada kepala kantor PT.Telkom cabang Boyolali untuk memperoleh jawaban terkait masalah penelitian, yakni tentang tanggung jawab pihak Telkom kepada konsumen terkait dengan gangguan jaringan internet pada pemasangan Wi-Fi (ditinjau dari UU ITE dan UU Perlindungan Konsumen).

b. Studi Kepustakaan

Yaitu dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

6. Metode Analisis Data

Penganalisaan bahan hukum yang terkumpul, baik dari data primer maupun data sekunder digunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Metode kualitatif ini memberikan informasi yang lengkap sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah.

**G. Sistematika Penulisan**

Untuk lebih mudah dalam melakukan pembahasan, penganalisan, serta penjabaran isi dari penelitian, maka penulis menyusun sistematika dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

## BAB I: PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Perumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Kerangka Pemikiran
- F. Metode Penelitian
- G. Sistematika Penelitian.

## BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

- A. tinjauan umum mengenai tentang komunikasi dan internet
  - 1. Pengertian Komunikasi dan Internet
  - 2. Bentuk-bentuk Komunikasi
  - 3. Manfaat Komunikasi
- B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian
  - 1. Pengertian Perjanjian
  - 2. Asas-asas Perjanjian
  - 3. Bentuk-bentuk Perjanjian
- C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE
  - 1. Pengertian Perlindungan Konsumen
  - 2. Hak-hak Konsumen
  - 3. Pengertian Teknologi Informasi dan Sistem Elektronik
  - 4. Asas dan tujuan Teknologi Informasi

### BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Prosedur dan perjanjian pemasangan wi-fi dari pihak telkom kepada konsumen pengguna layanan pemasangan wi-fi.
- B. Pertanggung jawaban pihak telkom kepada konsumen dalam pelayanan pemasangan wi-fi mengalami gangguan pada jaringan internet berkaitan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

### BAB IV: PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN