

## Jasa Internet Menjual Mimpi

Oleh RIZKY HARTA CIPTA

Belakangan ini kita selalu dihujani iklan koneksi internet cepat, hemat, dan mudah diakses yang dilancarkan berbagai penyedia jasa internet, baik yang khusus sebagai penyelenggara layanan internet maupun yang berasal dari operator telepon seluler.

Beragam iklan sangat gencar dilakukan operator telepon seluler GSM dan CDMA dengan janji koneksi internet dengan kecepatan dan mobilitas tinggi. Iklan-iklan yang dilakukan operator televisi kabel juga menjanjikan koneksi cepat dan stabil dalam berselancar di dunia maya.

Secara umum penyedia jasa internet menawarkan tiga sistem pembayaran atas penggunaan akses internet. Pertama, sistem pembayaran berdasarkan lama waktu yang digunakan (*time based*). Kedua, pembayaran berdasarkan jumlah data yang digunakan (*volume based*). Ketiga, pembayaran yang berdasarkan paket langganan waktu tertentu (*unlimited*), baik melalui media nirkabel satelit maupun media kabel.

Permasalahan dalam praktik, ternyata yang ditawarkan penyedia jasa internet sering tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan dalam iklan. Contohnya, permasalahan koneksi yang selalu terputus, kecepatan akses yang tidak stabil, kecepatan akses internet yang lambat, jaringan penyedia jasa internet yang ternyata tidak merata, serta permasalahan dalam sisi tagihan atau harga koneksi internet yang tiba-tiba selangit.

Penyedia jasa internet tidak terbuka menerapkan sistem perbedaan harga koneksi internet untuk setiap kuota data, jam, dan atau menit yang telah kita gunakan. Dari setiap pengaduan yang diajukan, penulis dan rekan-rekan hanya mendapatkan jawaban yang sebenarnya sudah dapat ditoleransi atau diatasi secara teknis dan tidak baik dari penyedia jasa internet tersebut.

Kecepatan dan kestabilan akses internet, misalnya, dipengaruhi

oleh pengguna jasa internet di wilayah tertentu. Kecepatan tinggi hanya didapat di beberapa tempat tertentu. Adapun permasalahan sisi tarif dijawab dengan alasan yang cenderung menjebak. Beberapa penyedia jasa internet, misalnya, menjawab dengan alasan bahwa sebenarnya tarif yang diterapkan adalah Rp XXX untuk jam 00:00 hingga jam 12:00 dan Rp XXX dari jam 12:00 hingga jam 00:00, sementara pada menit atau *kilobyte* pertama dan menit atau XXX *kilobyte* selanjutnya adalah Rp XXX.

Pada akhirnya para pengguna jasa internet hanya dapat mengakses internet dengan kecepatan yang sangat lambat. Ini tidak sesuai lagi dengan tarif koneksi internet dan kualitas yang sebelumnya diharapkan pengguna jasa internet sesuai dengan janji-janji dalam iklan.

### Beberapa cara

Untuk menghindari iklan atau promosi koneksi internet dari penyedia jasa internet yang tidak sesuai dengan harapan yang dijanjikan, ada beberapa cara mudah bagi para pengguna jasa internet.

Pertama, bandingkan harga dan kecepatan yang ditawarkan setiap penyedia jasa internet. Sebab, pada umumnya semakin tinggi harga dan biaya yang ditawarkan, akan semakin tinggi pula kecepatan akses internet yang dapat dinikmati.

Kedua, cari informasi mengenai seberapa besar penyedia jasa internet dapat memberikan layanan teknis secara baik, selain informasi mengenai seberapa sering penyedia jasa internet tersebut mendapatkan pengaduan dari penggunaannya. Hal itu dapat dilihat dari media massa, *blog*, atau milis.

Apabila telah memilih penyedia jasa internet, janji-janji dalam iklan dapat dibuktikan dengan memeriksa kecepatan *bandwidth* yang digunakan pada aplikasi *bandwidth meter* yang disediakan gratis oleh beberapa situs *web* pengukur *bandwidth*, seperti <http://www.sijiwae.net/speed-test/>, <http://bwmeter.i2.co.id>, <http://www.dslreports.com/mspeed>, atau <http://support.hubris.net/bandwidthmeter/initial-meter.php>.



**Sebenarnya setiap pengguna jasa internet, dalam hal ini sebagai konsumen, memiliki hak menikmati kenyamanan yang dijanjikan penyedia jasa internet dalam setiap iklannya.**

Pastikan angka kecepatan *bandwidth* tidak terlalu jauh dan sering dari kecepatan koneksi internet yang dijanjikan para penyedia jasa internet, paling besar sekitar 35 persen pengurangan kecepatan dari kecepatan yang dijanjikan. Apabila menggunakan teknologi GPRS dengan kecepatan maksimal 54 kbps, misalnya, kenya-



manan berselancar masih dapat dirasakan dengan kecepatan minimal 35,1 kbps.

Teknologi CDMA 1X dan GSM EDGE berkecepatan maksimal 154 kbps. Dengan begitu, kenyamanan berselancar masih dapat dirasakan dengan kecepatan minimal 100,1 kbps. Dengan teknologi 3G berkecepatan maksimal 384 kbps, kenyamanan berselancar masih dapat dirasakan dengan kecepatan minimal 249 kbps. Apabila menggunakan teknologi 3,5G (HSDPA) dengan kecepatan maksimal 3,6 mbps, kenyamanan berselancar masih dapat dirasakan dengan kecepatan minimal 2,4 mbps.

Walaupun demikian, secara umum kecepatan akses internet yang ditawarkan penyedia jasa internet masih berkisar 32-512 kbps, baik untuk mengirim data (*upload*) maupun menerima data (*download*) sesuai dengan teknologi modem yang digunakan.

#### **Hak konsumen**

Meninjau hukum yang berlaku, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebenarnya setiap pengguna jasa internet, dalam hal ini sebagai konsumen, memiliki hak menikmati kenyamanan yang

dijanjikan penyedia jasa internet dalam setiap iklannya.

Hal ini didasarkan pada isi Pasal 2 huruf a dan b yang menjelaskan bahwa setiap konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kenyamanan dalam menggunakan setiap barang dan atau jasa yang dipilih serta digunakannya. Selain itu, penyedia jasa internet sebagai pelaku usaha dilarang untuk menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan produk dan jasa dengan janji-janji yang belum pasti dapat dinikmati sebagian atau semua konsumennya. Ini sesuai dengan isi Pasal 9 huruf k UU Perlindungan Konsumen.

RIZKY HARTA CIPTA  
Praktisi Hukum; Alumnus  
Universitas Padjadjaran  
Bandung