

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HAK UNTUK
DIDENGAR TERHADAP PENGADUAN LAYANAN INDIHOME
DI TWITTER**

SKRIPSI



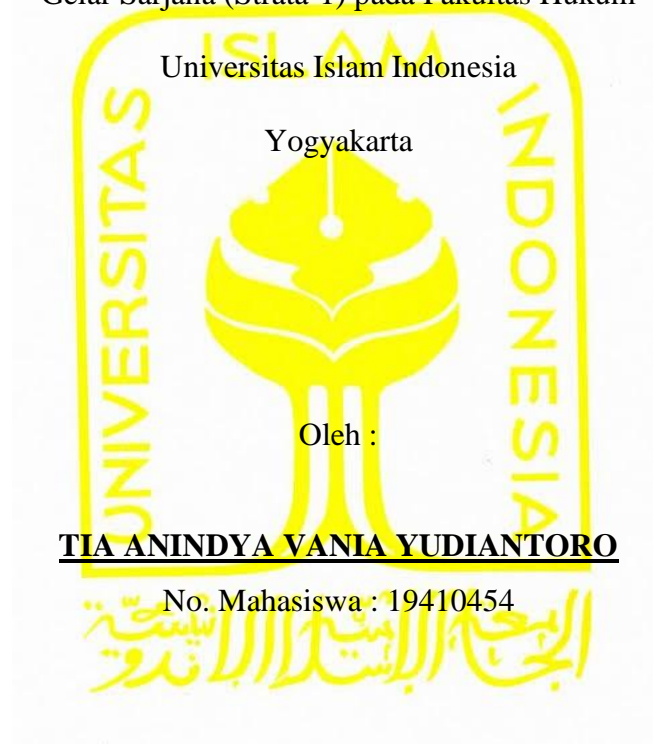
**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HAK UNTUK
DIDENGAR TERHADAP PENGADUAN LAYANAN INDIHOME
DI TWITTER**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum



**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2023**



PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HAK UNTUK DIDENGAR TERHADAP PENGADUAN LAYANAN INDIHOME DI TWITTER

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran

pada tanggal 11 Oktober 2023



Yogyakarta, 2 Oktober 2023
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

Indah Parmitasari, S.H., M.H.



PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HAK UNTUK DIDENGAR TERHADAP PENGADUAN LAYANAN INDIHOME DI TWITTER

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendaran
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 11 Oktober 2023

Tim Penguji

1. Ketua : M. Syamsudin, Dr., S.H., M.H.
2. Anggota : Indah Parmitasari, S.H., M.H.
3. Anggota : Retno Wulansari, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan

Mengetahui:
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,



Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.H.
NIK. 014100109

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA



Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : **Tia Anindya Vania Yudiantoro**

Nomor Mahasiswa : **19410454**

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah menempuh Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HAK UNTUK
DIDENGAR TERHADAP PENGADUAN LAYANAN INDIHOME
DI TWITTER.**

Karya Ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendarasan yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini Saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika dan norma-norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini benar-benar asli (orisinil), bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai perbuatan “penjiplakan karya ilmiah (plagiat)”;

3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum UII dan perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan pernyataan di atas (terutama pernyataan pada butir no. 1 dan no. 2) saya sanggup menerima sanksi baik sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut.

Saya juga akan bersifat kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menandatangani berita acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan “Majelis” atau “Tim” Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas. Apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada atau terjadi pada karya ilmiah saya oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan dalam kondisi sehat jasmani dan rohani dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apa pun dan oleh siapapun.

Yogyakarta,2023

Yang Membuat Pernyataan



Tia Anindya Vania Yudiantoro

(NIM : 19410454)



CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Tia Anindya Vania Yudiantoro
2. Tempat Lahir : Blitar
3. Tanggal Lahir : 5 November 2000
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : O
6. Alamat Terakhir : Jl. Sunan Giri No. 12, Sleman, Yogyakarta
7. Alamat Asal : Jl. Srigading Gang. III No. 3, Kota Blitar
8. E-mail : 19410454@students.uir.ac.id
9. Identitas Orang Tua/Wali :
 - a. Nama Lengkap Ayah : Didik Yudiantoro
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
 - b. Nama Lengkap Ibu : Esti Dyah Palupi
Pekerjaan Ibu : Wiraswasta
10. Riwayat Pendidikan :
 - a. SD : SDN Kalipang 1
 - b. SMP : SMPN 1 Sutojayan
 - c. SMA : SMAN 3 Blitar

Yogyakarta, 2023

Yang Membuat Pernyataan,

Tia Anindya Vania Yudiantoro

(NIM : 19410454)

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.

(QS. Al-Baqarah Ayat 286)

“Kamu harus bersyukur agar bisa bahagia. Jadi sesulit apapun keadaanmu, selama kita selalu bersyukur, aku berfikir semua orang bisa bahagia”.

(Jung Jaehyun)



HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Karya sederhana ini saya persembahkan kepada :

Ayah dan Ibu saya tercinta,

Keluarga besar saya,

ISLAM

Sahabat saya,

Teman-teman saya,

Dosen Pembimbing saya,

Almamater Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

الجامعة الإسلامية
الاندونيسية

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Judul tugas akhir penulis yaitu **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HAK UNTUK DIDENGAR TERHADAP PENGADUAN LAYANAN INDIHOME DI TWITTER”**.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, membimbing, serta mendukung dalam menyusun tugas akhir ini hingga selesai. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. **Allah SWT** yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. **Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D.**, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
3. **Bapak Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.Hum**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

4. **Ibu Indah Parmitasari, S.H.,M.H.**, selaku Dosen Pembimbing tugas akhir penulis yang dengan sabar membimbing, mengarahkan serta memberikan ilmunya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
5. **Tim Penguji Tugas Akhir**, yang telah membantu dan memberikan pengarahan serta ilmu dalam penyusunan tugas akhir.
6. **Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia**, yang telah bersedia membagikan ilmu, pengalaman serta nasihat yang bermanfaat bagi penulis.
7. **Orang Tua Penulis, Bapak Didik Yudiantoro dan Ibu Esti Dyah Palupi**, yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, pengorbanan serta doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
8. **Keluarga Besar Penulis**, yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
9. **Seluruh Sahabat Penulis**, yang telah membantu, berbagi ilmu, mendukung serta memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
10. **Teman-teman FH UII Angkatan 2019**, yang telah membantu, mendukung serta berbagi ilmu selama masa perkuliahan.
11. **Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu**, yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.
12. **Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri** yang telah berjuang dan bertahan hingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna karena terbatasnya pengetahuan, pengalaman serta kemampuan yang

dimiliki penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan supaya tugas akhir ini menjadi lebih baik. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 2023

Penulis,

Tia Anindya Vania Yudiantoro

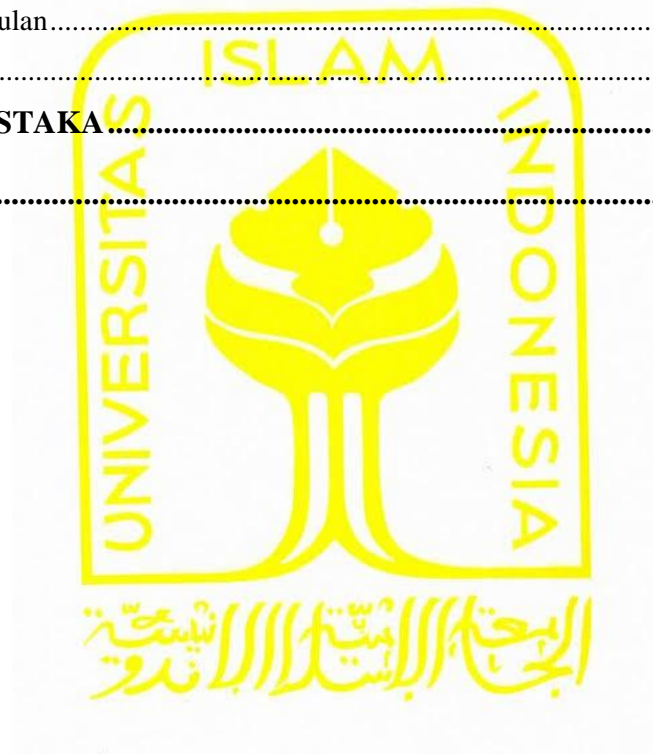
(NIM : 19410454)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
CURRICULUM VITAE.....	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian	9
F. Kerangka Teori.....	12
G. Metode Penelitian.....	17
H. Kerangka Skripsi	20
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERJANJIAN JUAL BELI JASA	
A. Perlindungan Hukum.....	22
B. Perlindungan Konsumen.....	24
C. Perjanjian atau Kontrak.....	37

D. Tanggung Jawab	43
E. Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam.....	44
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HAK	
UNTUK DIDENGAR TERHADAP PENGADUAN LAYANAN INDIHOME	
DI TWITTER	
A. Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Hak untuk Didengar terhadap Pengaduan Layanan Indihome di Twitter	48
B. Tanggung Jawab TELKOM atas Pelanggaran Hak untuk Didengar terhadap Pengaduan Layanan Indihome	64
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	94



ABSTRACT

This research discusses customer service delays in responding to consumer complaints regarding Indihome services on DM Indihome Twitter. Based on this background, the formulation of the problem in this research is first, what is the legal protection for consumers regarding the right to be heard regarding complaints about Indihome services on Twitter? secondly, what is TELKOM responsibility for violating the right to be heard regarding complaints about Indihome services? This research uses normative legal research with a statutory and conceptual approach. Research objects include the Civil Code, Law Number 8/1999 concerning Consumer Protection, Law Number 36/1999 concerning Telecommunications, Indihome Subscription Agreement. Collection techniques include library research and document study. Data analysis is descriptive qualitative. Based on the research results, the author concludes that legal protection for consumers is legally protected through Article 4 letters c and d of the UUPK, Article 7 letters b, c, d of the UUPK and the Indihome Subscription Agreement, but in reality TELKOM has not fulfilled the right to be heard due to delays in customer service responding to complaints to the detriment of consumers because they cannot access Indihome services. TELKOM responsibility is in the form of providing compensation/compensation (Article 19 paragraph (1), paragraph (2) and paragraph (5) of the UUPK and Article 15 paragraph (1) and paragraph (2) of the Telecommunications Law), but the Indihome subscription agreement is not regulated details of the amount and procedures for compensation/loss. Consumers can sue over PMH. How to resolve disputes through court or outside court (Article 45 UUPK).

Keywords : Complaints, Indihome, Legal Protection, Responsibility

البحر
العلمية
الاستاذ
الانيسحة
الافدوت

ABSTRAK

Penelitian ini membahas keterlambatan *customer service* dalam merespon pengaduan konsumen mengenai layanan indihome di DM twitter indihome. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu pertama, bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome di twitter? kedua, bagaimana tanggung jawab TELKOM atas pelanggaran hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome?. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Objek penelitian meliputi KUHPerdata, UU Nomor 8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 36/1999 tentang Telekomunikasi, Perjanjian Berlangganan Indihome. Teknik pengumpulan meliputi studi pustaka dan studi dokumen. Analisis data secara deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis menyimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen terlindungi secara hukum melalui Pasal 4 huruf c dan d UUPK, Pasal 7 huruf b,c,d UUPK serta Perjanjian Berlangganan Indihome, namun realitanya TELKOM belum memenuhi hak untuk didengar karena keterlambatan *customer service* merespon pengaduan sehingga merugikan konsumen karena tidak dapat mengakses layanan indihome. Tanggung jawab TELKOM berupa pemberian ganti kerugian/kompensasi (Pasal 19 ayat (1), ayat (2) dan ayat (5) UUPK serta Pasal 15 ayat (1) dan ayat (2) UU Telekomunikasi), namun dalam perjanjian berlangganan indihome tidak diatur rincian jumlah dan tata cara ganti kerugian/kompensasi. Konsumen dapat menggugat atas PMH. Cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan (Pasal 45 UUPK).

Kata kunci : Indihome, Perlindungan Hukum, Pengaduan, Tanggung Jawab.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi adalah internet. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (selanjutnya disebut KBBI), internet atau *interconnected networking* merupakan jaringan komunikasi elektronik yang secara terorganisir menyambungkan antara jaringan komputer dengan fasilitas komputer melalui telepon atau satelit. Berdasarkan laporan *We Are Social* yang dikutip databoks, bahwa per Januari 2022 pengguna internet di Indonesia sebanyak 204,7 juta¹. Hasil survei tersebut membuktikan bahwa internet dibutuhkan untuk mendukung aktivitas masyarakat, seperti sebagai sarana komunikasi, informasi, edukasi, hiburan, transaksi online dan sebagainya.

Berbagai provider internet bersaing untuk menawarkan layanan dan produk terbaik kepada konsumen. Salah satu provider internet di Indonesia adalah Indihome. Dilansir dari databoks, telah dilakukan survei kepada 7.568 responden seluruh Indonesia pada tanggal 11 Januari sampai dengan 24 Februari 2022 dengan hasil sebanyak 67,54% responden yang memilih indihome sebagai provider internet². Indonesia Digital Home atau Indihome merupakan layanan berupa internet rumah, telepon rumah dan televisi interaktif dari PT Telkom Indonesia (TELKOM) yang dirilis pada tahun 2015.

¹ <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022> , Diakses tanggal 21 November 2022.

² <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/10/ini-provider-internet-yang-paling-banyak-digunakan-di-indonesia> , Diakses tanggal 21 November 2022.

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (selanjutnya disebut TELKOM) sebagai penyelenggara layanan indihome merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang jasa layanan teknologi, informasi, komunikasi serta jaringan telekomunikasi. Suatu perusahaan yang berada di bidang tersebut harus menjamin mutu layanan dengan baik agar konsumen merasakan kenyamanan dan kepuasan, sehingga ada rasa kesetiaan dan kepercayaan konsumen terhadap penggunaan layanan indihome.

Salah satu hal yang dapat mendukung kualitas layanan indihome adalah pelayanan dari *customer service* dalam merespon keluhan dari konsumen terhadap layanan indihome tersebut. Pengaduan atau keluhan sebagai informasi penting untuk mendukung kapabilitas suatu perusahaan. Adanya pengaduan atau keluhan karena harapan konsumen terhadap layanan yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataannya, sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, indihome menyediakan beberapa cara pengaduan jika terjadi gangguan layanan, yaitu (1) *call center* indihome 147, (2) *direct message* (DM) akun resmi media sosial seperti twitter @IndiHome @indihomecare, (3) aplikasi My Indihome, (4) datang ke plasa Telkom terdekat³. Strategi indihome ini kurang sesuai dengan kenyataannya dalam menyediakan layanan yang baik. Terlihat dari beberapa konsumen indihome yang kurang mendapat kenyamanan dan kepuasan terhadap kualitas layanan indihome, sehingga konsumen melakukan pengaduan layanan indihome melalui *direct message* (DM) twitter. Twitter adalah sebuah platform media sosial yang digunakan

³ Arif Budiarto, *Internet Indihome gangguan? Lakukan 4 cara ini untuk membuat pengaduan layanan*, terdapat dalam <https://lifestyle.kontan.co.id/news/internet-indihome-gangguan-lakukan-4-cara-ini-untuk-membuat-pengaduan-layanan>, Diakses tanggal 22 November 2022.

untuk berkomunikasi antar penggunanya tanpa terikat oleh waktu dan tempat, sedangkan *direct message* (selanjutnya disebut DM) adalah salah satu fitur twitter untuk memudahkan antar pengguna mengirimkan pesan secara privat.

Peneliti menemukan beberapa *tweet* konsumen indihome yang ditujukan kepada akun twitter @IndiHomeCare akibat pihak *customer service* terlambat merespon pengaduan atau keluhan yang telah disampaikan melalui DM. Keluhan tersebut mengenai gangguan jaringan internet, telepon rumah tidak bisa digunakan dan sebagainya. Beberapa *tweet* dari konsumen indihome yang peneliti temukan di twitter, sebagai berikut :

1. Akun twitter @masfir08 pada tanggal 21 Oktober 2022 mengatakan, “@IndiHomeCare @IndiHome Keluhan saya, DM saya tidak direspon. Internet saya benar-benar tidak bisa digunakan. Mohon segera direspon DM laporang saya”⁴.
2. Akun twitter @DotkomHendra pada tanggal 2 Oktober 2022 mengatakan, “Dear admin IndiHome, kenapa tidak direspon DM keluhan kami. Tolong Respon DM nya”⁵.”
3. Akun twitter @alle_santo pada tanggal 3 November 2022 mengatakan, “Buka DM dong sobat @IndiHome @IndiHomeCare. Ada keluhan nih, masak gak gercep”⁶.”

⁴ <https://twitter.com/masfir08/status/1583236017049325568> ,Diakses tanggal 22 November 2022.

⁵ <https://twitter.com/DotkomHendra/status/1576594875742490624> ,Diakses tanggal 22 November 2022.

⁶ https://twitter.com/alle_santo/status/1588165747108216833 ,Diakses tanggal 22 November 2022.

4. Akun twitter @jagajag70290391 pada tanggal 21 Oktober 2022 mengatakan, “Server internet @IndiHomeCare @IndiHome merasa satu-satunya server internet di Indonesia, makanya tidak mau melayani keluhan pelanggan. Mau bayarannya aja.. tp keluhan pelanggan tidak di respon. Maka server ini saya kasih nilai merah ⁷.”
5. Akun twitter @ibcg09 pada tanggal 30 Mei 2020 mengatakan, “Payah! Ga niat! Ga ada respon di.DM.sampai skg! Trs apa gunanya indihome buka CS via medsos ini kalau tidak merespon komplain!⁸.”
6. Akun twitter @chochomaniaa pada tanggal 21 Oktober 2022 mengatakan, “Saran saya kepada @IndiHome@IndiHomeCare bahwa respon terkait layanan mohon untuk ditingkatkan lagi. Sudah beberapa kali pada akhir-akhir ini Indihome selalu terlambat dalam merespon keluhan/kendala dari pelanggan. Mohon dievaluasi kembali untuk bagian Customer Service nya⁹.”
7. Akun twitter @xom01 pada tanggal 4 November 2022 mengatakan, “@IndiHomeCare payah bgt skrg respon indihome. Wifi bayar tepat waktu tp ini putus2 gajelas, kadang ilang, gaujan pdhl. Nanya ke cs lama balesnya, sekalinya kita tinggal 5 menit lgsg di akhirin chatnya. Keren dah pokoknya, pdhl ni buat kuliah sm nugas. Jempol”¹⁰.

⁷ <https://twitter.com/jagajag70290391/status/1583353893429182465> ,Diakses tanggal 22 November 2022.

⁸ <https://twitter.com/ibcg09/status/1266759488771506177> ,Diakses tanggal 22 November 2022.

⁹ <https://twitter.com/chochomaniaa/status/1585457198603591680> ,Diakses tanggal 22 November 2022.

¹⁰ <https://twitter.com/xom01/status/1588385705272561664> ,Diakses tanggal 22 November 2022.

8. Akun twitter @djong_susantho pada tanggal 26 Oktober 2022 mengatakan,” @IndiHomeCare Telepon di rmh sdh sebulan mati, tapi tidak di gublis sdh DM ke situ. Bgmn sih?”¹¹.

Bahwa dari segi hukum, antara konsumen dengan pelaku usaha saling berhubungan karena kewajiban pelaku usaha sebagai hak konsumen dan hak pelaku usaha sebagai kewajiban konsumen, maknanya pelaku usaha dan konsumen memiliki kedudukan yang sejajar¹². Setelah melihat beberapa *tweet* konsumen indihome di atas, diperlukan perlindungan kepada konsumen sebab posisi konsumen sebagai pihak yang sering dirugikan¹³. Hal tersebut berkaitan dengan posisi konsumen yang lemah, sehingga hak-hak konsumen mudah dilanggar oleh pelaku usaha.

Pemerintah membuat payung hukum terkait perlindungan konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Pasal 1 angka 1 UUPK menyatakan bahwa, Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Istilah perlindungan konsumen memberikan gambaran bahwa terdapat perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi konsumen atas hal-hal yang dapat merugikan konsumen tersebut. Adanya perlindungan hukum bagi konsumen sebagai bentuk intervensi pemerintah untuk melindungi hak-hak konsumen.

¹¹ https://twitter.com/djong_susantho/status/1585118649144479747 , Diakses tanggal 22 November 2022.

¹² Ari Purwadi, *Tanggung Jawab Periklanan Pada Perlindungan Konsumen*, Trisakti, Jakarta, 2000, hlm. 3.

¹³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 4.

John F. Kennedy menyampaikan bahwa konsumen memiliki hak dasar yang wajib dilindungi, meliputi¹⁴:

1. Hak untuk memperoleh keamanan (*the right to safety*) yaitu hak yang diperuntukkan guna melindungi konsumen dari peredaran barang dan/atau jasa yang dapat mengancam keamanan dan keselamatan konsumen, sehingga diperlukan peraturan perlindungan konsumen guna melindungi konsumen dari bahaya dan kerugian akibat perbuatan pelaku usaha tersebut.
2. Hak untuk memilih (*the right to choose*) yaitu hak prerogatif konsumen, artinya konsumen memiliki hak memilih untuk membeli atau tidak membeli barang dan/atau jasa yang diinginkan.
3. Hak untuk memperoleh informasi (*the right to be informed*) yaitu konsumen saat membeli barang dan/atau jasa harus mendapatkan informasi secara lengkap dan jujur dari pelaku usaha supaya tidak membahayakan keselamatan konsumen yang bersangkutan.
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*) yaitu hak konsumen supaya mendapatkan perhatian dalam pembuatan regulasi pemerintah dengan diberikan kesempatan untuk didengar terkait keluhan dan harapan konsumen saat menggunakan barang dan/atau jasa tersebut.

Salah satu hak yang berkaitan dengan kasus di atas yaitu hak untuk didengar (*the right to be heard*), artinya keluhan, pendapat, harapan dari konsumen wajib didengar dan ditanggapi oleh pelaku usaha, agar tidak terjadi kerugian bagi

¹⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 47-48.

konsumen. Hal ini sesuai dengan Pasal 4 huruf d UUPK menyatakan bahwa, hak konsumen adalah hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak ini berkaitan dengan pertanyaan tentang barang dan/atau jasa tertentu jika informasi yang didapatkan kurang memadai atau berkaitan dengan pengaduan atas kerugian yang dialami konsumen akibat pemakaian barang dan/atau jasa atau berkaitan dengan pendapat mengenai suatu regulasi pemerintah tentang kepentingan konsumen. Hak ini dapat disampaikan secara perorangan maupun kolektif, baik secara langsung maupun diwakilkan oleh lembaga tertentu. Selain itu, hak untuk didengar merupakan hak yang berupaya membantu konsumen dalam menyampaikan keluhan dan keresahan terhadap barang dan/atau jasa tertentu, sehingga permasalahan tersebut dapat diselesaikan secara tepat dan tanggap.¹⁵

Melihat *tweet* yang disampaikan konsumen di atas, bahwa realitanya TELKOM sebagai penyelenggara layanan indihome belum mampu memenuhi hak konsumen tersebut, karena terlambat merespon pengaduan atau keluhan yang telah disampaikan oleh konsumen melalui DM twitter indihome. Atas dasar latar belakang ini, peneliti bermaksud melakukan penelitian hukum dengan judul **“Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Hak untuk Didengar terhadap Pengaduan Layanan Indihome di Twitter”**.

¹⁵ Retno Sari Dewi, “Perlindungan Konsumen Di Era Pandemi Virus Corona”, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Tulungagung*, 2020, hlm. 43.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome di twitter?
2. Bagaimana tanggung jawab TELKOM atas pelanggaran hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen atas hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome di twitter.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab TELKOM atas pelanggaran hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi dan pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam permasalahan perlindungan hukum bagi konsumen atas hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome di twitter dan tanggung jawab TELKOM atas pelanggaran hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pelaku usaha dan masyarakat, khususnya konsumen dalam menyelesaikan permasalahan perlindungan hukum bagi konsumen atas hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome di twitter dan tanggung jawab TELKOM atas pelanggaran hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome.

E. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian

Beberapa karya ilmiah yang memiliki kemiripan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, sebagai berikut :

No.	Penelitian Terdahulu	Perbedaan
1.	Skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Produk Indihome Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen IndiHome di kota Padang berdasarkan UUPK melalui pemahaman konsumen pada syarat dan ketentuan yang telah dibuat pelaku usaha serta menyampaikan pengaduan pada aplikasi atau media sosial indihome. Selain itu, kendala yang dihadapi konsumen Indihome berupa keluhan teknis dan administrasi ¹⁶ .	Penelitian yang dilakukan peneliti membahas tentang perlindungan hukum bagi konsumen atas hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome di twitter serta tanggung jawab TELKOM atas pelanggaran hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome.

¹⁶ Nadhira Hesty Utami, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Produk Indihome Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Andalas*, 2019, hlm. 64.

2.	<p>Skripsi dengan judul “Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (A) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan Jaringan Wifi Indihome Di Kota Singaraja”.</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pasal 4 huruf a UUPK belum terlaksana secara optimal oleh indihome kota Singaraja karena dipengaruhi berbagai aspek. Selain itu, apabila terjadi kesalahan informasi konsumen dapat menghubungi <i>call center</i> atau sosial media <i>indihomecare</i>¹⁷.</p>	<p>Penelitian yang dilakukan peneliti membahas tentang perlindungan hukum bagi konsumen atas hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome di twitter serta tanggung jawab TELKOM atas pelanggaran hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome.</p>
3.	<p>Skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelanggan Layanan Indonesia Digital Home Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus di PT Telkom Purwokerto)”.</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum pada konsumen indihome yang dilakukan Telkom Purwokerto dengan memaparkan saat konsumen akan berlangganan layanan dan melakukan musyawarah serta pemberian kompensasi atau ganti kerugian. Selain itu, perlindungan hukum berdasarkan UUPK yaitu kepastian hukum untuk memberikan perlindungan pada konsumen, sedangkan berdasarkan KHES yaitu hak khayar¹⁸.</p>	<p>Penelitian yang dilakukan peneliti membahas tentang perlindungan hukum bagi konsumen atas hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome di twitter serta tanggung jawab TELKOM atas pelanggaran hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome.</p>

¹⁷ I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widyani Putri, “Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (A) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan Jaringan Wifi Indihome Di Kota Singaraja”, *Skripsi Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha*, 2022, hlm. 97.

¹⁸ Desiana Nur Afianti, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelanggan Layanan Indonesia Digital Home Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus di PT Telkom Purwokerto)”, *Skripsi Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto*, 2019, hlm. 90.

4.	<p>Skripsi dengan judul “Pemenuhan Prestasi Perusahaan Telekomunikasi Terhadap Pelanggan Dalam Perjanjian Berlangganan Layanan Indihome (Studi di PT. Telkom Regional I Sumatera)”.</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perjanjian antara PT Telkom dengan konsumen indihome tertulis dengan klausula baku. Selain itu, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha diatur dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 UUPK. Pemenuhan prestasi dengan cara memberikan hak konsumen serta melakukan kewajiban pelaku usaha¹⁹.</p>	<p>Penelitian yang dilakukan peneliti membahas tentang perlindungan hukum bagi konsumen atas hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome di twitter serta tanggung jawab TELKOM atas pelanggaran hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome.</p>
5.	<p>Skripsi dengan judul “Tinjauan Yuridis Klausula Penolakan Pelayanan Terhadap Konsumen PT Raflesia TV Cable Dihubungkan Dengan Ketentuan Pasal 4 Huruf D Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketentuan klausula baku penolakan PT Raflesia TV Cable di kabupaten Ciamis yang menolak keluhan konsumen melanggar Pasal 4 huruf d UUPK. Selain itu, akibat hukum klausula baku tersebut konsumen dapat dirugikan (aspek ekonomi) dan batal demi hukum karena tidak sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdata terkait syarat objektif suatu hal tertentu (aspek hukum)²⁰.</p>	<p>Penelitian yang dilakukan peneliti membahas tentang perlindungan hukum bagi konsumen atas hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome di twitter serta tanggung jawab TELKOM atas pelanggaran hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome.</p>

¹⁹ Siti Chairunisa, “Pemenuhan Prestasi Perusahaan Telekomunikasi Terhadap Pelanggan Dalam Perjanjian Berlangganan Layanan Indihome (Studi di PT. Telkom Regional I Sumatera)”, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 2019, hlm. 75.

²⁰ Muhammad Fauzi Zamzami, “Tinjauan Yuridis Klausula Penolakan Pelayanan Terhadap Konsumen PT Raflesia TV Cable Dihubungkan Dengan Ketentuan Pasal 4 Huruf D Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Gunung Djati*, 2018, hlm. 73.

F. Kerangka Teori

1. Perlindungan Hukum

Satjipto Raharjo berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan perlindungan kepada hak asasi manusia yang telah dilanggar orang lain dan diikuti dengan memberikan perlindungan pada masyarakat supaya mereka bisa merasakan seluruh hak yang telah disediakan oleh hukum²¹. Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan sebuah sikap yang bertujuan melindungi subjek hukum melalui bantuan perangkat hukum²². Setiono berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan sikap dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat dari kezaliman penguasa yang tidak selaras dengan aturan hukum supaya menciptakan ketertiban serta ketentraman sehingga masyarakat dapat mencapai harkat dan martabatnya sebagai manusia²³.

2. Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka 1 UUPK menyatakan bahwa, Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen atas hubungan dan permasalahan penyediaan dan pemakaian produk konsumen antara penyedia dengan pengguna dalam kehidupan sehari-hari²⁴. Hukum perlindungan konsumen

²¹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 54.

²² Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011, hlm. 10.

²³ Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004, hlm. 3.

²⁴ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Ctk. Pertama, UB Press, Malang, 2011, hlm. 42.

adalah semua regulasi dan putusan hakim yang isinya mengatur kepentingan konsumen²⁵. Penyelenggaraan perlindungan konsumen bertujuan supaya masyarakat tidak mengonsumsi atau memanfaatkan barang dan/atau jasa yang bisa mengancam keselamatan, kesehatan dan sebagainya²⁶. Terdapat dua lingkup perlindungan konsumen, yakni²⁷:

- a. Perlindungan ketika konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan;
- b. Perlindungan kepada konsumen ketika mendapatkan perlakuan yang tidak adil.

3. Konsumen dan Pelaku Usaha

Pasal 1 angka 2 UUPK menyatakan bahwa, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Menurut Darus Badrul Zaman, konsumen merupakan seluruh perseorangan yang memanfaatkan barang atau jasa secara nyata²⁸.

Az Nasution menggarisbawahi pengertian konsumen, yaitu ²⁹:

- a. Konsumen merupakan orang yang memperoleh barang atau jasa yang diperuntukkan sesuai dengan kebutuhannya.

²⁵ Zulham, *Op. Cit*, hlm. 24.

²⁶ Wiwik Sri Widiarty, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Komodo Books, Depok, 2016, hlm. 9-10.

²⁷ Zulham, *Op. Cit*, hlm.22.

²⁸ *Ibid*, hlm. 16.

²⁹ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2018, hlm. 21.

- b. Konsumen antara merupakan orang yang memperoleh barang atau jasa yang bertujuan untuk diproduksi kembali menjadi barang atau jasa lain guna mendapatkan keuntungan.
- c. Konsumen akhir merupakan orang yang memperoleh dan memanfaatkan barang atau jasa untuk mencukupi kebutuhan sendiri dan tidak mencari keuntungan.

Bahwa selain konsumen, ada pelaku usaha. Istilah pelaku usaha memiliki makna luas, seperti produsen, kreditur, penyalur, penjual³⁰. Pasal 1 angka 3 UUPK menyatakan bahwa, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Berdasarkan penjelasan UUPK, yang tergolong pelaku usaha yaitu perusahaan korporasi, BUMN, koperasi importir, pedagang, distributor dan sebagainya.

4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Mengetahui serta memahami hak-hak konsumen sebagai hal yang krusial bagi konsumen. Hal ini sebagai pedoman dalam mempertahankan hak-hak konsumen supaya tidak dilanggar oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, hak tersebut diatur dalam Pasal 4 UUPK hak konsumen, meliputi :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

³⁰ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 5.

- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Bahwa selain hak, konsumen juga perlu mengetahui dan memahami kewajiban yang harus dilaksanakan oleh konsumen itu sendiri. Berdasarkan Pasal

5 UUPK kewajiban konsumen, meliputi :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Bahwa pelaku usaha juga perlu memerhatikan hak dan kewajibannya. Pelaku usaha memiliki hak supaya tidak merugikan pelaku usaha itu sendiri. Berdasarkan

Pasal 6 UUPK hak pelaku usaha, meliputi :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pelaku usaha harus menjalankan usahanya dengan baik agar konsumen tidak dirugikan. Oleh karena itu, berdasarkan Pasal 7 UUPK kewajiban pelaku usaha, meliputi :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
 - b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
 - c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
 - e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
 - f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
5. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 2 UUPK, ada 5 asas perlindungan konsumen, meliputi :

- a. Asas Manfaat yaitu adanya upaya untuk memberikan perlindungan konsumen, maka konsumen dan pelaku usaha berhak mendapatkan manfaat secara maksimal dan lengkap untuk memenuhi kepentingannya.
- b. Asas Keadilan yaitu adanya keadilan bagi konsumen dan pelaku usaha dalam mendapatkan hak serta menjalankan kewajiban.
- c. Asas Keseimbangan yaitu adanya keseimbangan terhadap kepentingan antara konsumen, pelaku usaha maupun pemerintah, baik secara materiil maupun spiritual.

- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen yaitu adanya kepastian keamanan dan keselamatan saat konsumen menggunakan dan memanfaatkan suatu barang maupun jasa tersebut.
- e. Asas Kepastian Hukum yaitu adanya kepastian hukum yang diberikan negara supaya konsumen dan pelaku usaha mematuhi hukum dan mendapatkan keadilan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen.

Selain asas, terdapat tujuan perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal

3 UUPK, meliputi :

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji bahwa penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang menelaah data sekunder³¹. Berdasarkan

³¹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Nusa Tenggara Barat, 2020, hlm. 47.

pendapat tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa penelitian hukum normatif adalah proses penelitian dengan mengkaji data sekunder atau bahan kepustakaan yang diperoleh dari bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan), bahan hukum sekunder (buku, jurnal, data elektronik) dan bahan hukum tersier (Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus Bahasa) untuk menjawab isu hukum yang diteliti.

2. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), sebagai berikut :

- a. Pendekatan Perundang-undangan merupakan pendekatan dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan isu hukum yang dikaji³². Peneliti memilih pendekatan perundang-undangan untuk menemukan jawaban terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang berkaitan.
- b. Pendekatan Konseptual merupakan pendekatan yang berasal dari pandangan serta doktrin yang ada pada ilmu hukum³³. Peneliti memilih pendekatan konseptual untuk menemukan jawaban terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini.

³² *Ibid*, hlm. 56.

³³ *Ibid*, hlm. 57.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian ini berupa aturan hukum, seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi serta Perjanjian Berlangganan Indihome.

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data sekunder yang diperoleh dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, yaitu:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer terdiri atas peraturan perundang-undangan yang disusun secara hierarki, meliputi :

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- 3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang menjadi pendukung dari bahan hukum primer, berupa buku, jurnal, data elektronik (*internet*) dan literatur lain yang berkaitan dengan objek penelitian ini.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang menjadi pendukung dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dan Kamus Bahasa.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data sekunder, meliputi:

- a. Studi Pustaka yaitu mengkaji buku, jurnal serta literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.
- b. Studi Dokumen yaitu mengkaji berbagai dokumen resmi berupa Peraturan Perundang-Undangan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

6. Analisis Data

Analisis data penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif yaitu memaparkan permasalahan lalu di analisis menggunakan data sekunder yang diuraikan secara sistematis, dikelompokkan pada bagian-bagian tertentu, dihubungkan antara data satu dengan data lainnya, kemudian ditarik sebuah kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah.

H. Kerangka Skripsi

Untuk mempermudah pembahasan, maka penelitian ini disusun dengan menggunakan kerangka, sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab yang memuat Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian, Kerangka Teori, Metode Penelitian serta Kerangka Skripsi.

BAB II : TINJAUAN UMUM

Bab yang memuat teori mengenai perlindungan hukum, perlindungan konsumen, perjanjian, tanggung jawab serta perlindungan konsumen dalam perspektif hukum Islam.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab yang menjawab dan menganalisis rumusan masalah terkait perlindungan hukum bagi konsumen atas hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome di twitter dan tanggung jawab TELKOM atas pelanggaran hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome.

BAB IV : PENUTUP

Bab yang memuat kesimpulan dari jawaban atas permasalahan yang diteliti dan saran sebagai bahan rekomendasi dari hasil penelitian.



BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERJANJIAN JUAL BELI JASA

A. Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Menurut KBBI, perlindungan adalah hal atau perbuatan yang melindungi dan hukum adalah peraturan yang secara resmi dipandang mengikat dan telah dikukuhkan oleh pemerintah. Beberapa ahli hukum mengemukakan pendapatnya mengenai pengertian perlindungan hukum, diantaranya :

- a. Satjipto Raharjo berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan perlindungan kepada hak asasi manusia yang telah dilanggar orang lain dan diikuti dengan memberikan perlindungan pada masyarakat supaya mereka bisa merasakan seluruh hak yang telah disediakan oleh hukum³⁴.
- b. C.S.T Kansil berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan segala upaya hukum yang harus dilakukan oleh aparat penegak hukum supaya tercipta rasa aman, baik secara psikis atau fisik dari gangguan dan ancaman dari pihak lain³⁵.
- c. Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan sebuah sikap yang bertujuan melindungi subjek hukum melalui bantuan perangkat hukum³⁶.

³⁴ Satjipto Raharjo, *Loc. Cit.*

³⁵ C.S.T. Kansil, *Loc. Cit.*

³⁶ Philipus M. Hadjon, *Loc. Cit.*

d. Setiono berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan sikap dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat dari kezaliman penguasa yang tidak selaras dengan aturan hukum supaya menciptakan ketertiban serta ketentraman sehingga masyarakat dapat mencapai harkat dan martabatnya sebagai manusia³⁷.

e. Muchsin berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan tindakan yang bertujuan untuk melindungi individu dengan cara menyeimbangkan hubungan antara nilai-nilai atau kaidah-kaidah agar tercipta ketertiban dalam kehidupan masyarakat³⁸.

Berdasarkan pendapat para ahli hukum di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum merupakan tindakan untuk melindungi subjek hukum supaya hak-haknya tidak dilanggar, sehingga menciptakan ketertiban dan ketentraman dalam pergaulan hidup bermasyarakat.

2. Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum

Terdapat dua bentuk perlindungan hukum, yaitu³⁹:

- a. Perlindungan Hukum Preventif yaitu bentuk perlindungan yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa atau pelanggaran.
- b. Perlindungan Hukum Represif yaitu bentuk perlindungan akhir berupa sanksi denda atau ganti kerugian yang diberikan setelah terjadi sengketa atau pelanggaran.

³⁷ Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004, hlm. 3.

³⁸ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, hlm. 14.

³⁹ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 20.

3. Tujuan Perlindungan Hukum

Interaksi antar masyarakat akan menciptakan aturan hukum yang bertujuan mengatur serta melindungi kepentingan masyarakat. Adanya kemajemukan dalam hubungan hukum akan membuat setiap individu dalam masyarakat membutuhkan aturan hukum yang mampu menunjang keselarasan hubungan supaya tidak menimbulkan gangguan antar masyarakat⁴⁰. Hukum mengandung sebuah perintah dan larangan serta memaksa untuk mengatur tingkah laku manusia supaya ditaati oleh masyarakat. Tujuan adanya hukum untuk memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi masyarakat⁴¹.

Perlindungan hukum bertujuan untuk memberikan keadilan, mengayomi serta menyejahterakan masyarakat sesuai dengan hak asasi manusia yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku supaya merasa aman, nyaman, tentram saat melakukan aktivitas dalam hidup bermasyarakat. Adanya perlindungan hukum akan melindungi hak manusia asasi dan akan terhindar dari ancaman maupun kerugian. Perlindungan hukum yang telah dikukuhkan oleh pemerintah bertujuan untuk menghindari terjadinya suatu sengketa antara para pihak.

B. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 1 UUPK bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan

⁴⁰ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2009, hlm. 40.

⁴¹ *Ibid*, hlm. 54.

kepada konsumen. Istilah perlindungan konsumen memberikan gambaran bahwa terdapat perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi konsumen atas hal-hal yang dapat merugikan konsumen tersebut. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen, menyediakan informasi terkait barang / jasa, mengembangkan perilaku jujur dan bertanggungjawab dari pelaku usaha merupakan kepastian hukum dalam perlindungan konsumen⁴². Oleh karena itu, perlindungan konsumen diharapkan mampu berjalan dengan baik.

Perlindungan konsumen dikenal dengan istilah hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Terkait istilah di atas, Az. Nasution berpendapat bahwa, hukum konsumen merupakan semua asas dan kaidah yang mengatur konsumen dari hubungan dan permasalahan dengan pihak penyedia produk konsumen, sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan semua asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dari hubungan dan permasalahan dengan pihak penyedia produk konsumen⁴³. Yusuf Sofie berpendapat bahwa antara hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen memiliki perbedaan pada topik yang dikaji. Hukum konsumen berkaitan dengan wilayah hukum mengenai transaksi berupa objek barang dan/atau jasa yang dilakukan pelaku usaha dengan konsumen, sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan penelaahan secara mendalam terkait perlindungan hukum kepada konsumen saat melaksanakan transaksi⁴⁴.

⁴² Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 8.

⁴³ AZ. Nasution, *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Diadit Media, Jakarta, 2011, hlm. 37.

⁴⁴ Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011, hlm. 52-53.

Perlindungan hukum pada hukum konsumen mencakup hak dan kewajiban pelaku usaha dengan konsumen, sedangkan perlindungan hukum pada hukum perlindungan konsumen mencakup intervensi pemerintah dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dari bisnis yang tidak jujur⁴⁵.

Penyelenggaraan perlindungan konsumen bertujuan supaya masyarakat tidak mengonsumsi atau memanfaatkan barang dan/atau jasa yang bisa mengancam keselamatan, kesehatan dan sebagainya⁴⁶. Terdapat dua lingkup perlindungan konsumen, yakni⁴⁷ :

- a. Perlindungan ketika konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan;
 - b. Perlindungan kepada konsumen ketika mendapatkan perlakuan yang tidak adil.
2. Pengertian, Hak dan Kewajiban Konsumen

Bahwa istilah konsumen berasal dari kata *consumer* dalam kamus Inggris-Indonesia memiliki arti konsumen, pemakai atau pemakan. Menurut KBBI, konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan dan sebagainya). Menurut Darus Badrul Zaman, konsumen merupakan seluruh perseorangan yang memanfaatkan barang atau jasa secara nyata⁴⁸. Az Nasution menggarisbawahi pengertian konsumen, yaitu :⁴⁹

⁴⁵ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 11.

⁴⁶ Wiwik Sri Widiarty, *Loc. Cit.*

⁴⁷ Zulham, *Loc. Cit.*

⁴⁸ Wiwik Sri Widiarty, *Loc. Cit.*

⁴⁹ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Loc. Cit.*

- a. Konsumen merupakan orang yang memperoleh barang atau jasa yang diperuntukkan sesuai dengan kebutuhannya.
- b. Konsumen antara merupakan orang yang memperoleh barang atau jasa yang bertujuan untuk diproduksi kembali menjadi barang atau jasa lain guna mendapatkan keuntungan.
- c. Konsumen akhir merupakan orang yang memperoleh dan memanfaatkan barang atau jasa untuk mencukupi kebutuhan hidup dan tidak mencari keuntungan.

Pengertian konsumen diatur dalam Pasal 1 angka 2 UUPK menyatakan bahwa, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan pengertian sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 2 UUPK, maka terdapat unsur-unsur definisi konsumen, sebagai berikut⁵⁰ :

- a. Setiap orang

Bahwa setiap orang dianggap sebagai konsumen ketika ia telah menggunakan barang dan/atau jasa, namun istilah “orang” menyebabkan kebingungan, hanya orang individual (*natuurlijke person*) atau termasuk badan hukum (*rechtspersoon*). Hal ini berbeda dengan pengertian pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 3 UUPK, yang diatur secara eksplisit membedakan 2 pengertian *person* tersebut dengan menyebutkan “orang perseorangan atau badan usaha”. Atas hal

⁵⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafik, Jakarta, 2008, hlm. 27.

tersebut, konsumen harus mencakup badan usaha dengan makna luas dari pada badan hukum.

b. Pemakai

Berdasarkan penjelasan sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 2 UUPK bahwa kata pemakai menekankan pada konsumen sebagai konsumen akhir.

c. Barang dan/atau Jasa

Pengertian barang dan/atau jasa telah diatur dalam Pasal 1 angka 4 dan Pasal 1 angka 5 UUPK bahwa, barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen, sedangkan jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

d. Yang Tersedia dalam Masyarakat

Bahwa barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat harus tersedia di pasaran.

e. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Makhluk Hidup lain

Bahwa transaksi konsumen ditunjukkan tidak hanya bagi diri sendiri dan keluarga, tetapi juga bagi orang lain dan makhluk hidup (hewan dan tumbuhan).

f. Barang dan/atau Jasa itu Tidak Untuk Diperdagangkan

Bahwa maksud barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan sesuai dengan pengertian konsumen dalam UUPK yakni konsumen akhir.

Setiap konsumen perlu mengetahui serta memahami hak-haknya. Hal ini sebagai pedoman dalam mempertahankan hak-hak konsumen supaya tidak dilanggar oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, hak tersebut diatur dalam Pasal 4 UUPK menyatakan bahwa hak konsumen, meliputi :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

John F. Kennedy menyampaikan bahwa konsumen memiliki hak dasar yang wajib dilindungi, meliputi⁵¹:

- a. Hak untuk memperoleh keamanan (*the right to safety*) yaitu hak yang diperuntukkan guna melindungi konsumen dari peredaran barang dan/atau jasa yang dapat mengancam keamanan dan keselamatan konsumen, sehingga diperlukan peraturan perlindungan konsumen guna melindungi konsumen dari bahaya dan kerugian akibat perbuatan pelaku usaha tersebut.

⁵¹ Zulham, *Loc. Cit.*

- b. Hak untuk memilih (*the right to choose*) yaitu hak prerogatif konsumen, artinya konsumen memiliki hak memilih untuk membeli atau tidak membeli barang dan/atau jasa yang diinginkan.
- c. Hak untuk memperoleh informasi (*the right to be informed*) yaitu konsumen saat membeli barang dan/atau jasa harus mendapatkan informasi secara lengkap dan jujur dari pelaku usaha supaya tidak membahayakan keselamatan konsumen yang bersangkutan.
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*) yaitu hak konsumen supaya mendapatkan perhatian dalam pembuatan regulasi pemerintah dengan diberikan kesempatan untuk didengar terkait keluhan dan harapan konsumen saat menggunakan barang dan/atau jasa tersebut.

Hak dan kewajiban selalu beriringan, keduanya memiliki hubungan yang seimbang. Artinya, selain memperoleh hak-hak, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan. Berdasarkan Pasal 5 UUPK menyatakan bahwa kewajiban konsumen, meliputi :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Pengertian, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha diatur dalam Pasal 1 angka 3 UUPK menyatakan bahwa, Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Istilah pelaku usaha memiliki makna luas, seperti produsen, kreditur, penyalur, penjual⁵². Pengertian pelaku usaha memiliki makna luas yang bertujuan untuk memudahkan konsumen yang dirugikan dalam menuntut ganti kerugian dengan menemukan siapa yang dapat digugat. Bahwa dalam penjelasan UUPK, yang tergolong pelaku usaha meliputi perusahaan korporasi, BUMN, koperasi importir, pedagang, distributor dan sebagainya. Az. Nasution berpendapat bahwa ada 3 (tiga) kelompok penyedia barang dan/atau jasa, yakni⁵³ :

- a. orang yang menyediakan dana untuk mencukupi kebutuhan barang dan/ jasa disebut investor;
- b. orang yang membuat atau memproduksi barang dan/ jasa disebut produsen;
- c. orang yang menyalurkan barang disebut distributor.

Bahwa pelaku usaha juga perlu memerhatikan hak dan kewajibannya. Pelaku usaha memiliki hak supaya tidak merugikan pelaku usaha itu sendiri. Berdasarkan Pasal 6 UUPK hak pelaku usaha, meliputi:

⁵² Sidharta, *Loc. Cit.*

⁵³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006, hlm. 37.

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pelaku usaha harus menjalankan usahanya dengan baik agar konsumen tidak dirugikan. Oleh karena itu, berdasarkan Pasal 7 UUPK kewajiban pelaku usaha, meliputi:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 2 UUPK menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Selanjutnya, dalam penjelasan UUPK telah ditegaskan bahwa 5 (lima) asas perlindungan konsumen yang relevan dalam pembangunan nasional, meliputi:

a. Asas Manfaat

Adanya upaya untuk memberikan perlindungan konsumen, sehingga konsumen dan pelaku usaha berhak mendapatkan manfaat secara maksimal dan lengkap untuk memenuhi kepentingannya. Artinya, dalam pengaturan perlindungan konsumen harus memberikan perlindungan kepada konsumen dan pelaku usaha sesuai dengan yang menjadi hak-hak dan kewajibannya.

b. Asas Keadilan

Adanya keadilan bagi konsumen dan pelaku usaha dalam mendapatkan hak serta menjalankan kewajiban. Artinya, dalam pengaturan perlindungan konsumen antara konsumen dengan pelaku usaha mampu berlaku adil melalui perolehan hak maupun menjalankan kewajibannya.

c. Asas Keseimbangan

Adanya keseimbangan terhadap kepentingan antara konsumen, pelaku usaha maupun pemerintah, baik secara materiil maupun spiritual. Artinya, kepentingan antara konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Adanya kepastian keamanan dan keselamatan saat konsumen menggunakan dan memanfaatkan suatu barang maupun jasa tersebut. Artinya, ketika konsumen mendapatkan manfaat dari barang dan/atau jasa tidak akan mengancam keamanan dan keselamatan jiwa konsumen maupun harta bendanya.

e. Asas Kepastian Hukum

Adanya kepastian hukum yang diberikan negara supaya konsumen dan pelaku usaha mematuhi hukum dan mendapatkan keadilan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen. Artinya, UUPK mengharapkan supaya aturan terkait hak dan kewajiban dalam UUPK ini mampu diimplementasikan dalam kehidupan masyarakat, sehingga mendapatkan keadilan sebagaimana yang diatur dan ditetapkan oleh undang-undang.

Berdasarkan substansinya bahwa 5 (lima) asas di atas dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) asas, sebagai berikut⁵⁴ :

- a. asas kemanfaatan, meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- b. asas keadilan, meliputi asas keseimbangan; dan
- c. asas kepastian hukum.

Bahwa asas keamanan dan keselamatan konsumen dikategorikan ke dalam asas kemanfaatan karena kedua asas tersebut merupakan bagian dari fungsi penyelenggaraan perlindungan kepada konsumen dengan kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas keseimbangan dikategorikan ke dalam asas keadilan karena pada hakikatnya keseimbangan yang dimaksud merupakan keadilan bagi kepentingan para pihak yakni konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Peran pemerintah dilakukan dengan cara membuat berbagai peraturan terkait hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan.

⁵⁴ Abdul Hakim Siagian, *Komentar atas Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jabal Ahmad, Medan, 2014, hlm. 26.

Adapun tujuan perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 3 UUPK, meliputi :

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
 - b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
 - c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
 - d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
 - e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
 - f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.
5. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen merupakan sengketa yang melibatkan konsumen dengan pelaku usaha⁵⁵. Objek sengketa berkaitan dengan barang dan/atau jasa yang dipakai oleh konsumen akhir. Sengketa dapat terjadi ketika konsumen mengalami kerugian ataupun tidak puas saat menggunakan barang dan/atau jasa tersebut⁵⁶. Sengketa konsumen berkaitan dengan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen itu sendiri.

Penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 45 sampai dengan Pasal 48 UUPK. Sengketa konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK dapat diselesaikan melalui 2 cara melalui pengadilan (litigasi) atau di luar pengadilan (non litigasi), sesuai dengan kehendak para pihak yang bersengketa secara sukarela, namun tidak menutup kemungkinan dapat dilakukan penyelesaian

⁵⁵ Arif Rahman, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Edisi No. 1 Vol.2, Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Pelita Pratama, 2018, hlm. 27.

⁵⁶ *Ibid.*

sengketa secara damai (tanpa melalui pengadilan atau luar pengadilan) antara para pihak yang bersengketa, asalkan tidak bertentangan dengan UUPK sebagaimana penjelasan dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK.

Penyelesaian sengketa di pengadilan merujuk pada ketentuan peradilan umum yang berlaku dengan mencermati ketentuan Pasal 45 UUPK. Kemudian, berdasarkan Pasal 46 UUPK bahwa pengajuan gugatan ke pengadilan dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, LPKSM dan pemerintah dan/atau instansi.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan merujuk pada lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) dengan cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

- a. Konsiliasi adalah cara penyelesaian sengketa berdasarkan pilihan para pihak dengan majelis BPSK sebagai konsiliator yang bersikap pasif (sebagai perantara antara para pihak yang bersengketa). Pendapat konsiliator tidak memaksa, sehingga penyelesaian sengketa bergantung pada kemauan para pihak tersebut⁵⁷.
- b. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa antara para pihak dengan menyerahkan penyelesaian sengketa kepada majelis BPSK sebagai mediator

⁵⁷ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 162.

yang bersikap aktif (sebagai perantara dan penasihat antara para pihak yang bersengketa) guna meraih kesepakatan tanpa ada putusan atau pendapat⁵⁸.

- c. Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa antara para pihak dengan mempercayakan semuanya kepada majelis BPSK sebagai arbitrator untuk memberikan putusan yang bersifat mengikat⁵⁹.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana serta jika memilih di luar pengadilan, maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya tersebut tidak tercapai.

C. Perjanjian atau Kontrak

1. Pengertian Perjanjian atau Kontrak

Perjanjian disebut juga dengan kontrak. Hal tersebut tertuang dalam BAB II Buku Ketiga KUHPerdara yakni perikatan yang lahir dari kontrak atau perjanjian. Penggunaan kata “atau” antara kata “kontrak” dan “perjanjian”, menunjukkan kedua istilah tersebut memiliki arti yang sama. Perjanjian atau kontrak dikenal dengan istilah *ovreenkomst* (bahasa Belanda) dan *contract* atau *agreement* (bahasa Inggris)⁶⁰. Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdara bahwa perjanjian merupakan suatu perbuatan antara satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih. Para ahli hukum berpendapat mengenai definisi perjanjian dalam Pasal 1313 KUHPerdara yang terlalu luas dan tidak lengkap. Dianggap memiliki definisi terlalu luas karena ada kata “perbuatan” yang dapat dimaknai perbuatan biasa (tidak

⁵⁸ Nurul Fibrianti, “Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi”, *Jurnal Hukum Acara Perdata*, Universitas Negeri Semarang, Edisi No. 1 Vol 1, 2015, hlm. 116-117.

⁵⁹ *Ibid*, hlm. 117-118.

⁶⁰ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2001, hlm. 1.

menimbulkan akibat hukum), perbuatan hukum (menimbulkan akibat hukum) dan perbuatan melawan hukum (akibatnya membawa kerugian). Selain itu, perbuatan yang dimaksud dapat mencakup lapangan hukum keluarga (contoh janji kawin) yang sifat perjanjiannya berbeda dengan perjanjian yang diatur dalam KUHPerdara buku ketiga, karena perjanjian dalam KUHPerdara buku ketiga memiliki kriteria dapat dinilai secara materiil (uang)⁶¹. Selain itu, dianggap memiliki definisi tidak lengkap karena kalimat "... satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada...", terlihat seperti perjanjian sepihak bukan timbal balik.

Beberapa ahli hukum mengemukakan pendapatnya, sebagai berikut :

- a. Syahmin berpendapat bahwa perjanjian merupakan serangkaian kata yang memuat kesediaan berbentuk ucapan atau tulisan⁶².
- b. Sudikno berpendapat bahwa perjanjian merupakan hubungan hukum berlandaskan pada kata sepakat yang memberikan akibat hukum. Hubungan hukum antara para pihak dengan satu pihak memiliki hak atas prestasi dan pihak lain memiliki kewajiban melakukan prestasi sesuai kesepakatan.⁶³ Berdasarkan Pasal 1234 KUHPerdara, prestasi meliputi memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu.
- c. KRMT Tirtodiningrat berpendapat bahwa perjanjian merupakan perbuatan hukum berlandaskan pada kata sepakat antara dua orang atau lebih yang memberikan akibat hukum yang mampu dipaksakan undang-undang⁶⁴.

⁶¹ Mariam Darius Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 65.

⁶² Syahmin, *Hukum Kontrak Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 140.

⁶³ Sudikno, *Ilmu Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 2008, hlm. 21.

⁶⁴ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, LaksBang Mediatama, Yogyakarta, 2008, hlm. 43.

2. Perjanjian Jual Beli Jasa

Bahwa istilah perjanjian jual beli berasal dari terjemahan *contract of sale*⁶⁵. Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdara sampai dengan Pasal 1540 KUHPerdara. Berdasarkan Pasal 1457 KUHPerdara menyatakan bahwa, jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Perjanjian jual beli merupakan perjanjian timbal balik dengan salah satu pihak (si penjual) memberikan hak milik atas barang, sedangkan pihak lain (si pembeli) membayar harga atas barang tersebut⁶⁶. Pengertian jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 5 UUPK menyatakan bahwa, jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Atas pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa perjanjian jual beli jasa adalah perjanjian dengan salah satu pihak (penjual) memberikan layanan, sedangkan pihak lain (pembeli) sebagai konsumen membayar harga atas layanan tersebut supaya dapat dimanfaatkan.

3. Syarat Sah Perjanjian atau Kontrak

Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara bahwa syarat sah perjanjian, yaitu:

a. Adanya Kesepakatan Para Pihak

Kesepakatan bermakna persesuaian pernyataan kehendak antara para pihak dalam perjanjian tersebut, karena dengan kehendak maka dapat diketahui tujuan

⁶⁵ Davy Ibnu Aziz dkk, "Tinjauan Yuridis Perjanjian Jual Beli Melalui Jasa Perantara, *Diponegoro Law Journal*, Universitas Diponegoro, Edisi No. 2 Vol, 5, 2016, hlm. 2.

⁶⁶ Besty Habeahan dan Aurelius Rizal Tamba, "Perlindungan Hukum Pembeli dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Sistem Elektronik", *Jurnal Magister Hukum Program Pascasarjana*, Universitas HKBP Nommensen, Edisi No. 01 Vol. 02, 2021, hlm. 48.

para pihak untuk membuat sebuah perjanjian. Berdasarkan Pasal 1321 KUHPerdara menjelaskan bahwa tiada perjanjian yang sah apabila terjadi kekhilafan, paksaan atau penipuan.

b. Adanya Kecakapan Untuk Membuat Perjanjian

Berdasarkan Pasal 1329 KUHPerdara menjelaskan bahwa setiap orang cakap untuk mengadakan perjanjian, kecuali dinyatakan tidak cakap menurut undang-undang. Selanjutnya, berdasarkan Pasal 1330 KUHPerdara dijelaskan bahwa orang yang tidak cakap membuat perjanjian, yaitu :

1) Orang yang belum dewasa;

Berdasarkan Pasal 330 KUHPerdara dijelaskan bahwa seseorang dipandang belum dewasa apabila belum berusia 21 tahun dan belum pernah menikah, apabila telah bercerai sebelum berusia 21 tahun maka dianggap telah dewasa.

2) Orang yang berada di bawah pengampunan;

Berdasarkan Pasal 433 KUHPerdara yakni dalam keadaan dungu, gila, mata gelap, boros.

3) Perempuan yang sudah menikah.

Berdasarkan Pasal 108 KUHPerdara bahwa dalam membuat perjanjian, istri membutuhkan bantuan atau izin dari suaminya, namun setelah dikeluarkan SEMA Nomor 3 Tahun 1963 bahwa kedudukan seorang perempuan diangkat derajatnya sama seperti laki-laki, sehingga tidak membutuhkan bantuan dari suaminya lagi. Adanya SEMA Nomor 3 Tahun 1963 tersebut, maka Pasal 108 KUHPerdara dinyatakan tidak berlaku lagi.

c. Mengenai Suatu Hal Tertentu

Suatu hal tertentu bermakna objek dari perjanjian. Berdasarkan Pasal 1332 KUHPerdara bahwa hanya barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok perjanjian. Selanjutnya, berdasarkan Pasal 1333 KUHPerdara bahwa perjanjian harus memiliki pokok suatu barang yang paling sedikit dapat dipastikan jenisnya, walaupun jumlah barang tersebut tidak perlu pasti asalkan jumlah tersebut kemudian dapat ditentukan atau dihitung. Berdasarkan Pasal 1334 bahwa barang yang baru ada pada waktu yang akan datang dapat menjadi pokok perjanjian.

d. Adanya Kausa yang Halal

Bahwa dalam KUHPerdara tidak dijelaskan mengenai pengertian kausa yang halal, namun dalam Pasal 1337 KUHPerdara dijelaskan mengenai kausa yang dilarang, yakni apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan serta ketertiban umum.

Bahwa poin a dan poin b merupakan syarat subjektif yaitu syarat yang berkaitan dengan para pihak (subjek) yang membuat perjanjian, jika tidak terpenuhi syarat subjektif maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan (selama perjanjian tidak dimohonkan pembatalan, maka perjanjian tetap sah). Bahwa poin c dan poin d merupakan syarat objektif yaitu syarat yang berkaitan dengan objek perjanjian, jika tidak terpenuhi syarat objektif maka perjanjian tersebut menjadi batal demi hukum (perjanjian dianggap tidak pernah ada atau tidak sah).

4. Klausula Baku

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 UUPK menjelaskan bahwa, klausula baku adalah setiap aturan ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Klausula baku adalah isi dari perjanjian⁶⁷. Bahwa perjanjian yang berisikan klausula baku disebut perjanjian baku⁶⁸. Sutan Remy Sjahdeini berpendapat bahwa perjanjian baku merupakan perjanjian yang klausulanya dibakukan oleh pembuatnya, sehingga pihak lain tidak memiliki kesempatan untuk merubahnya⁶⁹. Mariam Darus Badruzaman berpendapat bahwa perjanjian baku memiliki ciri-ciri sebagai berikut⁷⁰:

- a. Telah ditentukan secara sepihak isi perjanjian;
- b. Debitur tidak memiliki peluang untuk menetapkan isi perjanjian;
- c. Debitur menyetujui isi perjanjian karena keperluan;
- d. Perjanjian berbentuk tertulis; dan
- e. Perjanjian dibuat secara kolektif.

Perjanjian baku bertujuan supaya perjanjian tersebut dapat dilaksanakan secara efisien, cepat dan praktis, mengingat klausula baku dalam perjanjian telah ditentukan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha (pihak yang

⁶⁷ Melisa Aquaria Putri S, "Klausula Baku Dalam Suatu Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Gagasan Hukum*, Edisi No. 2 Vol. 2, Universitas Lancang Kuning, 2020, hlm. 125.

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ Agus Satory, "Perjanjian Baku dan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bisnis Sekor Jasa Keuangan: Penerapan dan Implementasinya di Indonesia", *Jurnal Ilmu Hukum*, Edisi No. 2 Vol. 2, Universitas Padjadjaran, 2015, hlm. 274.

⁷⁰ Salim H.S., *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUHPerdara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 22.

berkedudukan kuat atau dominan), sehingga konsumen hanya memiliki 2 (dua) pilihan yakni menerima atau menolak perjanjian tersebut. Pelaksanaan perjanjian yang tidak setara akan memberikan keuntungan pada pelaku usaha, hal ini kerap ada pada perjanjian baku atau klausula baku.⁷¹

D. Tanggung Jawab

Menurut KBBI, pengertian tanggung jawab merupakan kondisi yang mengharuskan untuk dapat menanggung segala sesuatu. Tanggung jawab merupakan pemahaman manusia terhadap hak dan kewajiban. Tanggung jawab pelaku usaha dalam perlindungan konsumen sangat diperlukan mengingat konsumen menjadi pihak yang sering dirugikan. Pelaku usaha yang tidak memenuhi hak-hak konsumen dan mengakibatkan kerugian harus bertanggung jawab. Tanggung jawab tersebut diatur dalam Pasal 19 UUPK. Selain itu, terdapat beberapa prinsip tanggung jawab, meliputi⁷² :

1. Kesalahan / kelalaian (*liability based on fault*) yakni pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban apabila secara yuridis telah lalai atau melakukan kesalahan yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen.
2. Praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*) yakni pembuktian dibebankan kepada tergugat. Artinya, tergugat senantiasa dipandang bertanggung jawab hingga mampu membuktikan jika dia tidak bersalah.

⁷¹ M. Syamsudin dan Fera Aditias Ramadani, “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku”, *Jurnal Yudisial*, Edisi No. 1 Vol. 11, Universitas Islam Indonesia, 2018, hlm. 94.

⁷² Aulia Muthiah, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Tentang Keamanan Pangan Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen”, *Jurnal*, Universitas Kristen Maranatha, 2016, hlm. 7-11.

3. Praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (*presumption of nonliability*) yakni tergugat senantiasa dipandang tidak memiliki tanggung jawab hingga terdapat bukti bahwa dia bersalah.
4. Tanggung jawab mutlak (*strict Liability*) yakni tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dengan tidak perlu menunjukkan ada atau tidaknya kesalahannya.

E. Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam

Perlindungan konsumen berhubungan dengan aktivitas niaga, yakni pelaku usaha menjual barang dan/atau jasa kepada konsumen dalam lingkup niaga. Kegiatan tersebut tidak lepas dari berbagai bidang, seperti hukum, agama, dan sebagainya. Hal yang menjadi perhatian yakni mengenai perlindungan konsumen dalam perspektif hukum Islam. Islam sebagai agama yang bersifat komprehensif dan universal⁷³. Komprehensif berarti Islam telah mengatur segala sesuatu secara menyeluruh dalam berbagai bidang kehidupan manusia, sedangkan universal berarti Islam selalu berlaku dan tidak terbatas, baik waktu dan tempat. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam perspektif hukum Islam adalah kewajiban yang perlu dijalankan supaya mencapai sebuah kemaslahatan bagi semua, khususnya konsumen dan pelaku usaha.

Bahwa dalam Islam, sejarah perlindungan konsumen telah ada sebelum Nabi Muhammad SAW menjadi Rasul. Beliau mengangkut barang dagangan Khadijah

⁷³ Nurul Tika Pratiwi dan Aprina Chintya, “Studi Komperatif Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam”, *Jurnal Kajian Agama, Sosial dan Budaya*, Edisi No. 1 Vol. 2, Institusi Agama Islam Negeri Metro, 2017, hlm. 143.

binti Khuwailid dengan diberikan imbalan⁷⁴. Rasulullah SAW dalam menjalankan bisnisnya menerapkan kejujuran, keadilan serta integritas sehingga mendapat kepercayaan dari penduduk Mekkah dan perilaku tersebut menjadi peluang bagi Nabi Muhammad SAW meningkatkan keunggulan dan kemampuannya dalam berniaga⁷⁵. Perilaku berniaga yang diterapkan Rasulullah SAW memuat nilai-nilai perlindungan terkait hak-hak konsumen. Bahwa perilaku jujur, adil dan berintegritas adalah pedoman ajaran Islam dalam berniaga. Rasulullah SAW kemudian hijrah ke Madinah, beliau menemukan praktik niaga yang tidak adil dan zalim, sehingga hal tersebut tidak diperbolehkan dan dihapuskan. Bahwa praktik niaga yang tidak diperbolehkan Rasulullah SAW yaitu *Talaqqi Rukban*, *Gisyah*, bisnis *Najasy*, produk haram, *Riba* serta *Tathfit*⁷⁶.

Bahwa sesudah Nabi Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen memperoleh perhatian lebih dalam ajaran Islam. Terdapat empat (4) sumber hukum dalam Islam yang telah disepakati oleh para fuqaha, meliputi Al-Qur'an, Sunnah, Ijma' dan Qiyas⁷⁷. Sumber hukum di atas sebagai pedoman ketika mengambil hukum perlindungan konsumen dalam Islam.

Menurut Al-Qur'an, bisnis yang adil dan jujur yaitu bisnis yang tidak menzalimi dan tidak dizalimi. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 279⁷⁸ :

⁷⁴ Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah, Sebuah Analisis Berdasarkan Sumber-sumber Autentik*, Oisthi Press, Jakarta, 2009, hlm. 152.

⁷⁵ Jusmaliani dkk, *Bisnis Berbasis Syariah*, Bumi Askara, Jakarta, 2008, hlm. 49.

⁷⁶ Zulham, *Op. Cit*, hlm. 42-43.

⁷⁷ Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal IUS*, Edisi No. 9 Vol. III, Institut Agama Islam Hamzanwadi, 2015, hlm. 528.

⁷⁸ <https://tafsirq.com/2-al-baqarah/ayat-279> , Diakses tanggal 20 Februari 2023.

“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya” (QS. Al-Baqarah ayat 279).

Sekilas ayat tersebut membahas terkait riba, namun secara tersirat memuat aspek perlindungan konsumen. Merujuk pada akhir ayat dituturkan “tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya”, artinya tidak menzalimi dan tidak dizalimi. Berdasarkan perspektif bisnis, maka akhir ayat ini memuat perintah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, supaya tidak saling menzalimi atau merugikan antara konsumen dengan pelaku usaha. Pemahaman tersebut berhubungan dengan hak-hak konsumen dan pelaku usaha, sehingga berbisnis dalam Islam harus berlandaskan pada nilai-nilai dan etika yang mengedepankan kejujuran dan keadilan.

Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Maidah ayat 67⁷⁹ :

“Hai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. Dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir” (QS. Al-Maidah ayat 67).

Ayat tersebut bermakna supaya Rasulullah SAW menyalurkan ajaran agama Islam kepada Ahl Al-Kitab, walaupun kegiatan tersebut dapat membahayakan nyawa Rasulullah SAW karena mendapat ancaman dari mereka, Allah SWT telah

⁷⁹ <https://tafsirq.com/5-Al-Ma'idah/ayat-67> , Diakses tanggal 20 Februari 2023.

berjanji melindungi Rasulullah SAW dari gangguan serta tipu muslihat orang-orang Yahudi dan Nasrani⁸⁰. Artinya, ayat tersebut membahas mengenai perlindungan yang Allah berikan untuk orang yang telah menyalurkan ajaran agama dan direalisasikan untuk kemaslahatan umat dengan menjamin kebutuhan⁸¹. Berkaitan dengan perlindungan konsumen, maka ayat di atas dapat ditarik kesimpulan jika kepentingan konsumen perlu mendapatkan perhatian supaya konsumen mendapatkan perlindungan.

Selain diatur dalam Al-Qur'an, perlindungan konsumen juga berpedoman pada Sunnah yakni :

“Dari Abu Sa’id Sa’d bin Sinan al-Khudri ia berkata, sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda, “Tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah”. (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni)⁸².

Jika dikaitkan dengan perlindungan konsumen, sunnah tersebut bermakna bahwa antara para pihak (konsumen dan pelaku usaha) memiliki kewajiban untuk saling memahami dan menjalankan hak serta kewajibannya, sehingga tidak ada penyelewengan yang dapat menimbulkan kerugian⁸³.

⁸⁰ Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Volume 3*, Lentera Hati, Jakarta, 2012, hlm. 153.

⁸¹ *Ibid.*

⁸² Imam Mahyiddin an-Nawawi, *ad-Dhurrah as-Salafiyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, Pustaka Arafah, Solo, 2006, hlm. 245.

⁸³ Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis : Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, PT LKis Printing Cemerlang, Yogyakarta, 2009, hlm. 358.

BAB III

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HAK UNTUK
DIDENGAR TERHADAP PENGADUAN LAYANAN INDIHOME
DI TWITTER**

A. Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Hak untuk Didengar terhadap Pengaduan Layanan Indihome di Twitter

Indihome merupakan layanan berupa internet rumah, telepon rumah dan televisi interaktif dari PT Telkom Indonesia (TELKOM) yang dirilis pada tahun 2015. Indihome memiliki beberapa paket layanan yang dapat dipilih oleh konsumen sesuai dengan kebutuhannya, meliputi:

1. *Single Play* merupakan satu layanan berupa telepon rumah atau internet;
2. *Dual Play* merupakan dua layanan berupa telepon rumah dan internet atau telepon rumah dan TV interaktif atau internet dan TV interaktif;
3. *Triple Play* merupakan tiga layanan berupa telepon rumah, internet dan TV interaktif.

Guna memberikan kepuasan kepada konsumen ketika menggunakan layanan indihome, maka perlu didukung oleh pelayanan *customer service* dalam merespon pengaduan atau keluhan konsumen terhadap layanan indihome. Pengaduan atau keluhan sebagai informasi penting untuk mendukung performa suatu perusahaan. Adanya pengaduan atau keluhan karena harapan konsumen terhadap layanan yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataannya, sehingga menimbulkan ketidakpuasan bahkan kerugian bagi konsumen. Selain itu, pengaduan atau keluhan dari konsumen bertujuan untuk memaksimalkan kegunaan layanan serta untuk mendapatkan

pelayanan terbaik dari *customer service*. Oleh karena itu, merespon pengaduan atau keluhan konsumen menjadi topik penting dalam sebuah perusahaan.

Konsumen dapat menyampaikan pengaduan layanan indihome, melalui:

1. *Call Center* indihome yaitu menghubungi *call center* di nomor 147, lalu tunggu hingga tersambung ke *customer service*, kemudian konsumen dapat menyampaikan keluhannya.
2. *Direct Message* (DM) akun resmi media sosial indihome yaitu menyampaikan pengaduan layanan indihome melalui DM akun resmi media sosial indihome, seperti twitter dengan *username @indihomecare*.
3. Aplikasi *My Indihome* yaitu menyampaikan pengaduan layanan indihome melalui aplikasi *My Indihome*. Caranya dengan melakukan *login* atau *register* akun di aplikasi tersebut, lalu pilih bantuan, selanjutnya pilih pengaduan layanan.
4. Plaza Telkom yaitu menyampaikan pengaduan layanan indihome dengan mendatangi langsung plaza TELKOM terdekat.

Permasalahan yang diteliti difokuskan pada penyampaian pengaduan melalui *direct message* (DM) akun resmi media sosial twitter *@IndiHomeCare*. Twitter adalah sebuah platform media sosial yang digunakan untuk berkomunikasi antar penggunanya tanpa terikat oleh waktu dan tempat. Twitter memiliki fitur-fitur untuk memudahkan pengguna, seperti:

1. Kicauan (*tweet*) yaitu fitur yang dapat digunakan pengguna untuk mengunggah tulisan, foto, video.

2. Pesan (*direct message*) yaitu fitur untuk memudahkan antar pengguna untuk mengirimkan pesan secara privat.
3. Mengikuti (*following*) dan Pengikut (*followers*) yaitu fitur yang memudahkan antar pengguna untuk saling terhubung dan berinteraksi.
4. Nama pengguna (*username*) yaitu fitur yang bertujuan untuk membedakan antar pengguna. Contoh : @bungamawar, @anakmuda dan sebagainya.
5. Membalas (*reply*) yaitu fitur yang berguna untuk membalas kicauan (*tweet*).
6. *Mention* yaitu fitur yang berguna untuk menandai pengguna lain dengan menuliskan “@” yang diikuti dengan nama akun pengguna lain.

Ketika konsumen indihome melakukan pengaduan layanan melalui DM twitter permasalahan yang terjadi yaitu pihak *customer service* indihome membuat kecewa konsumen karena terlambatan dalam merespon DM mengenai pengaduan layanan tersebut, sehingga beberapa konsumen indihome mengutarakan kekecewaannya dengan membuat sebuah *tweet* yang ditujukan kepada akun twitter @IndiHomeCare. Beberapa *tweet* konsumen indihome yang peneliti temukan, sebagai berikut :

1. Akun twitter @masfir08 pada tanggal 21 Oktober 2022 mengatakan, “@IndiHomeCare @IndiHome Keluhan saya, DM saya tidak direspon. Internet saya benar-benar tidak bisa digunakan. Mohon segera direspon DM laporang saya”⁸⁴.

⁸⁴ <https://twitter.com/masfir08/status/1583236017049325568> ,Diakses tanggal 22 November 2022.

2. Akun twitter @DotkomHendra pada tanggal 2 Oktober 2022 mengatakan, “Dear admin IndiHome, kenapa tidak direspon DM keluhan kami. Tolong Respon DM nya⁸⁵.”
3. Akun twitter @alle_santo pada tanggal 3 November 2022 mengatakan, “Buka DM dong sobat @IndiHome @IndiHomeCare. Ada keluhan nih, masak gak gercep⁸⁶.”
4. Akun twitter @jagajag70290391 pada tanggal 21 Oktober 2022 mengatakan, “Server internet @IndiHomeCare @IndiHome merasa satu-satunya server internet di Indonesia, makanya tidak mau melayani keluhan pelanggan. Mau bayarannya aja.. tp keluhan pelanggan tidak di respon. Maka server ini saya kasih nilai merah⁸⁷.”
5. Akun twitter @ibcg09 pada tanggal 30 Mei 2020 mengatakan, “Payah! Ga niat! Ga ada respon di.DM.sampai skg! Trs apa gunanya indihome buka CS via medsos ini kalau tidak merespon komplain!⁸⁸.”
6. Akun twitter @chochomaniaa pada tanggal 21 Oktober 2022 mengatakan, “Saran saya kepada @IndiHome@IndiHomeCare bahwa respon terkait layanan mohon untuk ditingkatkan lagi. Sudah beberapa kali pada akhir-akhir

⁸⁵ <https://twitter.com/DotkomHendra/status/1576594875742490624> ,Diakses tanggal 22 November 2022.

⁸⁶ https://twitter.com/alle_santo/status/1588165747108216833 ,Diakses tanggal 22 November 2022.

⁸⁷ <https://twitter.com/jagajag70290391/status/1583353893429182465> ,Diakses tanggal 22 November 2022.

⁸⁸ <https://twitter.com/ibcg09/status/1266759488771506177> ,Diakses tanggal 22 November 2022.

ini Indihome selalu terlambat dalam merespon keluhan/kendala dari pelanggan. Mohon dievaluasi kembali untuk bagian Customer Service nya⁸⁹.”

7. Akun twitter @**xom01** pada tanggal 4 November 2022 mengatakan,” @IndiHomeCare payah bgt skrg respon indihome. Wifi bayar tepat waktu tp ini putus2 gajelas, kadang ilang, gaujan pdhl. Nanya ke cs lama balesnya, sekalinya kita tinggal 5 menit lgsg di akhirin chatnya. Keren dah pokoknya, pdhl ni buat kuliah sm nugas. Jempol”⁹⁰.
8. Akun twitter @**djong_susantho** pada tanggal 26 Oktober 2022 mengatakan,” @IndiHomeCare Telepon di rmh sdh sebulan mati, tapi tidak di gublis sdh DM ke situ. Bgmn sih?”⁹¹.
9. Akun twitter @**khoiromfajar3** pada tanggal 22 Desember 2022 mengatakan “Kenapa sih kalo ada Pengaduan tentang Gangguan Jaringan kalian ga bisa sat set gitu @IndiHome @IndiHomeCare? Tapi kenapa kalian kalo kami telat bayar beberapa jam langsung denda. Banyak twit komplain tentang kinerja bobrok kalian masih gabisa berbenah ya”⁹².

Bahwa dari segi hukum, antara konsumen dengan pelaku usaha saling berhubungan karena kewajiban pelaku usaha sebagai hak konsumen dan hak pelaku usaha sebagai kewajiban konsumen, maknanya pelaku usaha dan konsumen

⁸⁹ <https://twitter.com/chochomaniaa/status/1585457198603591680> ,Diakses tanggal 22 November 2022.

⁹⁰ <https://twitter.com/xom01/status/1588385705272561664> ,Diakses tanggal 22 November 2022.

⁹¹ https://twitter.com/djong_susantho/status/1585118649144479747 , Diakses tanggal 22 November 2022.

⁹² <https://twitter.com/khoiromfajar3/status/1605967767756472321> , Diakses tanggal 27 Maret 2023.

memiliki kedudukan yang sejajar⁹³. Setelah melihat beberapa *tweet* konsumen indihome di atas, diperlukan perlindungan kepada konsumen, mengingat konsumen berada di pihak yang sering dirugikan⁹⁴.

C.S.T Kansil berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan segala upaya hukum yang harus dilakukan oleh aparat penegak hukum supaya tercipta rasa aman, baik secara psikis atau fisik dari gangguan dan ancaman dari pihak lain⁹⁵.

Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan sebuah sikap yang bertujuan melindungi subjek hukum melalui bantuan perangkat hukum⁹⁶. Muchsin berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan tindakan yang bertujuan untuk melindungi individu dengan cara menyeimbangkan hubungan antara nilai-nilai atau kaidah-kaidah agar tercipta ketertiban dalam kehidupan masyarakat⁹⁷.

Pengertian perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 1 UUPK yakni segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen dikenal dengan istilah hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Terkait istilah di atas, Az. Nasution berpendapat bahwa hukum konsumen merupakan semua asas dan kaidah yang mengatur konsumen dari hubungan dan permasalahan dengan pihak penyedia produk konsumen, sedangkan hukum perlindungan konsumen

⁹³ Ari Purwadi, *Loc. Cit.*

⁹⁴ Janus Sidabalok, *Loc. Cit.*

⁹⁵ C.S.T. Kansil, *Loc. Cit.*

⁹⁶ Philipus M. Hadjon, *Loc. Cit.*

⁹⁷ Muchsin, *Loc. Cit.*

merupakan semua asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dari hubungan dan permasalahan dengan pihak penyedia produk konsumen⁹⁸.

Bahwa pada hukum konsumen, perlindungan hukum tetap ada berupa hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen, sedangkan perlindungan hukum pada hukum perlindungan konsumen berupa intervensi pemerintah dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dari bisnis yang tidak jujur⁹⁹. Oleh karena itu, perlindungan hukum kepada konsumen melalui UUPK.

Di dalam UUPK telah diatur hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 UUPK, meliputi:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Terkait permasalahan di atas, TELKOM sebagai pelaku usaha yang menyelenggarakan layanan indihome belum mampu memenuhi salah satu hak konsumen berupa hak untuk didengar (*the right to be heard*). Hak untuk didengar

⁹⁸ AZ. Nasution, *Loc. Cit.*

⁹⁹ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Loc. Cit.*

berarti keluhan, pendapat, harapan dari konsumen wajib didengar dan ditanggapi oleh pelaku usaha, agar tidak terjadi kerugian bagi konsumen. Hak untuk didengar diatur dalam Pasal 4 huruf d UUPK yang menyatakan bahwa, hak konsumen adalah hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak untuk didengar merupakan hak yang berupaya membantu konsumen dalam menyampaikan keluhan dan keresahan terhadap barang dan/atau jasa tertentu, sehingga permasalahan tersebut dapat diselesaikan secara tepat dan tanggap.¹⁰⁰ Disimpulkan bahwa hak untuk didengar berkaitan dengan pengaduan konsumen atas pemakaian barang dan/atau jasa tidak sesuai harapan yang dapat mengakibatkan kerugian.

Tidak terpenuhinya hak untuk didengar konsumen indihome berupa pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh konsumen indihome melalui DM twitter indihome @IndiHomeCare yang tidak segera direspon oleh *customer service* terkait layanan indihome yang mengalami gangguan, seperti mengakses internet ataupun telepon rumah, sehingga konsumen indihome membuat *tweet* dengan menandai (*mention*) twitter indihome @IndiHomeCare dan mengatakan untuk segera merespon DM konsumen yang bersangkutan. Jika permasalahan ini tidak segera ditangani secara efisien dan responsif dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen indihome, karena tidak dapat memanfaatkan layanan sesuai perjanjian berlangganan indihome.

Di sisi lain, pelaku usaha memiliki kewajiban yang telah diatur dalam Pasal 7 UUPK, meliputi:

¹⁰⁰ Retno Sari Dewi, *Loc. Cit.*

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c UUPK. Di penjelasan UUPK, adanya larangan bagi pelaku usaha agar tidak memilah-milah konsumen, baik ketika memberikan pelayanan maupun layanan. Atas dasar hukum tersebut, maka keinginan konsumen untuk dapat menggunakan hak didengarnya terkait pengaduan layanan indihome harus segera direspon oleh *customer service*. Respon tersebut sangat berguna bagi konsumen untuk mendapatkan solusi atas pengaduan atau keluhan dalam menggunakan layanan indihome.

Solusi yang ingin didapatkan konsumen merupakan upaya dalam memenuhi haknya untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur terkait kondisi, jaminan, penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c UUPK, sehingga konsumen indihome menunggu kepastian balasan dari *customer service* mengenai permasalahan layanan indihome. Hak

konsumen di atas menjadi kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b UUPK. Atas pengaduan konsumen indihome, pihak *customer service* indihome merespon pengaduan atau keluhan hanya menggunakan template jawaban, sebagai berikut :

1. **@DotkomHendra** Halo Kak Hendra. Mohon berkenan menunggu dan cek secara berkala ya, kami akan segera respon DM nya. -Firaz¹⁰¹.
2. **@alle_santo** Hai, Kak Santos. DM-nya akan segera kami cek dan respon, berkenan menunggu dan silakan di cek secara berkala DM dari kami ya. - Riez¹⁰².
3. **@djong_susantho** Hi, Kak Djong. Pesan DM-nya akan segera kami bantu respon, silakan lakukan pengecekan secara berkala pada DM-nya ya, Kak. Terima kasih -Dinis.¹⁰³
4. **@jagajag70290391** Kak. Mohon maaf, Pesan DM-nya akan segera kami bantu respon, silakan lakukan pengecekan secara berkala pada DM-nya ya. Terima kasih -Dinis.¹⁰⁴

Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf d UUPK bahwa pelaku usaha wajib menjamin mutu jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu jasa yang berlaku. Mutu atau kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen harus sesuai dengan isi perjanjian antara pelaku usaha dengan

¹⁰¹ <https://twitter.com/IndiHomeCare/status/1576596451849043968> , Diakses tanggal 16 Maret 2023.

¹⁰² <https://twitter.com/IndiHomeCare/status/1588166511042396160> , Diakses tanggal 16 Maret 2023.

¹⁰³ <https://twitter.com/IndiHomeCare/status/1585119211780964352> , Diakses tanggal 16 Maret 2023.

¹⁰⁴ <https://twitter.com/IndiHomeCare/status/1583355392146702337> , Diakses tanggal 11 Mei 2023.

konsumen, sehingga akan timbul kepuasan konsumen ketika menggunakan jasa tersebut karena sesuai dengan harapannya.

Ketika konsumen lama mendapatkan respon dari *customer service* mengenai pengaduan atau keluhan yang disampaikan, maka dapat mengakibatkan kerugian karena tidak dapat menggunakan layanan indihome sebagaimana mestinya. Kerugian yang diderita konsumen berupa kerugian langsung (*materil*) merupakan kerugian yang nyata diderita dan kerugian dapat dinilai berdasarkan sejumlah uang dan kerugian secara tidak langsung (*immateriil*) merupakan kerugian yang diderita atas manfaat atau keuntungan yang mungkin diterima di kemudian hari dan kerugian tidak dapat dinilai berdasarkan sejumlah uang¹⁰⁵. Berdasarkan permasalahan ini, maka kerugian langsung (*materil*) berupa pengeluaran uang pribadi konsumen atau konsumen harus mengeluarkan biaya tambahan yang ditanggung sendiri untuk membeli paket data (kuota internet) atau pulsa akibat tidak dapat mengakses layanan indihome (internet dan telepon). Kerugian tidak langsung (*immateriil*) berupa konsumen yang bersangkutan memerlukan akses internet untuk mengerjakan tugas kuliah, namun internet tersebut tidak bisa digunakan, sehingga dapat menghambat dalam menyelesaikan tugas kuliah.

Bahwa TELKOM selaku BUMN di bidang jasa layanan teknologi, informasi dan komunikasi serta jaringan telekomunikasi, juga perlu memperhatikan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (selanjutnya disebut UU Telekomunikasi). Berdasarkan Pasal 1 angka 6 UU Telekomunikasi menyatakan

¹⁰⁵ Rai Mantili, "Ganti Kerugian Immateriil terhadap Perbuatan Melawan Hukum dalam Praktik:Perbandingan Indonesia dan Belanda", *Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure*, Edisi No. 2 Vol. 4, Universitas Gadjah Mada, 2019, hlm. 300.

bahwa, jaringan telekomunikasi adalah rangkaian telekomunikasi dan kelengkapannya yang digunakan dalam bertelekomunikasi. Berdasarkan Pasal 1 angka 8 UU Telekomunikasi menyatakan bahwa, penyelenggara telekomunikasi adalah perseroan, koperasi, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), badan usaha swasta, instansi pemerintah, dan instansi pertahanan keamanan negara. Berdasarkan Pasal 17 UU Telekomunikasi menyatakan bahwa, penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggaraan jasa telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip:

- a. perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna;
- b. peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi; dan
- c. pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana.

Prinsip-prinsip di atas harus diterapkan oleh TELKOM. Pelayanan berperan penting dalam kegiatan perusahaan, jika pelayanan yang diberikan kepada konsumen tidak baik akan berpengaruh terhadap keyakinan konsumen pada perusahaan tersebut, sehingga konsumen dapat berpaling dan memilih perusahaan lain yang mampu menawarkan pelayanan yang lebih baik. Sebaliknya, apabila perusahaan dapat merespon pengaduan atau keluhan konsumen dengan cepat, maka dapat meningkatkan loyalitas konsumen ketika menggunakan layanan Indihome. Kualitas pelayanan dalam menangani pengaduan atau keluhan menjadi salah satu

aspek yang memengaruhi kenyamanan konsumen, sehingga menjadi peluang untuk meningkatkan kualitas perusahaan tersebut¹⁰⁶.

Sebelum konsumen berlangganan layanan indihome, TELKOM telah menyiapkan perjanjian atau kontrak baku berlangganan layanan indihome secara tertulis berbentuk formulir, sehingga formulir yang diberikan kepada setiap konsumen mempunyai substansi yang sama. Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdara bahwa, perjanjian merupakan suatu perbuatan antara satu orang atau lebih mengikatnya kepada satu orang atau lebih. Perjanjian tersebut berisi klausula baku, sehingga disebut perjanjian baku¹⁰⁷. Sutan Remy Sjahdeini berpendapat bahwa perjanjian baku merupakan perjanjian yang klausulanya banyak dibakukan oleh pembuatnya, sehingga pihak lain tidak memiliki kesempatan untuk meminta suatu perubahan¹⁰⁸. Perjanjian baku bertujuan supaya perjanjian tersebut dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif, mengingat klausula baku dalam perjanjian telah ditentukan terlebih dahulu secara sepihak oleh TELKOM, maka konsumen indihome hanya memiliki 2 (dua) pilihan yakni menerima atau menolak perjanjian tersebut tanpa memiliki kesempatan untuk meminta perubahan sesuai keinginan konsumen.

Berdasarkan kontrak atau perjanjian baku berlangganan indihome yang dikutip dari website resmi indihome pada bagian syarat dan ketentuan, bahwa hak konsumen indihome, yakni¹⁰⁹ :

¹⁰⁶ Daniel Oktavianus Kristian S, “Tinjauan Manajemen Penanganan Keluhan Pelanggan Indihome Pada Media Sosial Twitter”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Edisi No. 4 Vol. 11, Universitas Terbuka, 2022, hlm. 746.

¹⁰⁷ Melisa Aquaria Putri S, *Loc. Cit.*

¹⁰⁸ Agus Satory, *Loc. Cit.*

¹⁰⁹ <https://indihome.co.id/syarat-ketentuan> , Diakses tanggal 19 Maret 2023.

- a. Mendapatkan Layanan IndiHome sesuai dengan Kontrak Berlangganan serta ketentuan teknis TELKOM yang berlaku dari waktu ke waktu;
- b. Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari TELKOM terkait Layanan IndiHome;
- c. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum Layanan IndiHome yang disediakan TELKOM;
- d. Mendapatkan Jaminan Tingkat Layanan (Service Level Guarantee) Layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan teknis TELKOM yang berlaku;
- e. Mengajukan klaim terhadap tagihan Biaya Layanan IndiHome apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai;
- f. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan teknis TELKOM yang berlaku jika jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) Layanan IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan pada tagihan.

Disamping hak konsumen indihome, terdapat kewajiban TELKOM yakni¹¹⁰:

- a. Menyediakan Layanan IndiHome di Alamat Instalasi sesuai dengan ketentuan Kontrak Berlangganan yang memenuhi ketentuan teknis TELKOM yang berlaku;
- b. Memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait Layanan IndiHome kepada PELANGGAN;
- c. Memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum Layanan IndiHome yang disediakan TELKOM, melalui brosur, leaflet, Plasa TELKOM, 147, dan/atau media lainnya;
- d. Memberikan Jaminan Tingkat Layanan (Service Level Guarantee) Layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan teknis TELKOM yang berlaku;
- e. Memberikan kompensasi kepada PELANGGAN bila Jaminan Tingkat Layanan (Service Level Guarantee) Layanan IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti terdapat kesalahan pada penagihan;
- f. Menindaklanjuti laporan PELANGGAN jika sambungan Layanan IndiHome di Alamat Instalasi mengalami gangguan atau kerusakan;
- g. Menindaklanjuti laporan PELANGGAN atas setiap pemindahtanganan hak, tanggung jawab, dan/atau kewajiban PELANGGAN terkait Layanan IndiHome berdasarkan Kontrak Berlangganan kepada pihak lain;
- h. Menindaklanjuti permintaan PELANGGAN untuk melakukan perubahan paket Layanan IndiHome, penghentian sementara Layanan IndiHome atau pemutusan Layanan IndiHome.

Sebagaimana dimaksud dalam hak konsumen indihome huruf a bahwa konsumen berhak memperoleh layanan indihome berdasarkan perjanjian berlangganan serta ketentuan teknis TELKOM yang berlaku dari waktu ke waktu.

¹¹⁰ <https://indihome.co.id/syarat-ketentuan> , Diakses tanggal 19 Maret 2023.

Layanan indihome berupa internet rumah, telepon rumah dan televisi interaktif. Pada hakekatnya konsumen berhak untuk memperoleh pelayanan yang baik dan transparan dari TELKOM terkait layanan indihome sebagaimana dimaksud dalam hak konsumen indihome huruf b. Pelayanan yang baik yaitu pelaku usaha sanggup untuk mengedepankan pelayanan yang mampu memuaskan konsumen sesuai standar yang telah ditentukan¹¹¹. Transparan yaitu keterbukaan dalam memberikan pelayanan, sehingga konsumen mampu memahami dengan mudah dan jelas¹¹². Bentuk pelayanan TELKOM yaitu menindaklanjuti laporan pelanggan jika sambungan layanan indihome di alamat instalasi mengalami gangguan atau kerusakan sebagaimana dimaksud dalam kewajiban TELKOM huruf f. Laporan yang dimaksud berupa pengaduan konsumen indihome tersebut, apabila terlambat merespon pengaduan konsumen, maka dapat menghambat dalam menindaklanjuti gangguan layanan indihome. Hal tersebut menjadikan TELKOM belum mampu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.

Perlindungan konsumen dalam perspektif hukum Islam telah tercantum dalam Al-Qur'an dan Sunnah. Menurut Al-Qur'an, bisnis yang adil dan jujur yaitu bisnis yang tidak menzalimi dan tidak dizalimi. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 279¹¹³ :

“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu

¹¹¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 49.

¹¹² Maya Septia, *Strategi Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi dalam Pelayanan Publik*, terdapat dalam <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--strategi-mewujudkan-transparansi-dan-partisipasi-dalam-pelayanan-publik#:~:text=Transparansi%20dalam%20pelayanan%20publik%20menunjukkan,tersebut%20se cara%20mudah%20dan%20jelas> , Diakses tanggal 24 Maret 2023.

¹¹³ <https://tafsirq.com/2-al-baqarah/ayat-279> , Diakses tanggal 20 Februari 2023.

bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya” (QS. Al-Baqarah ayat 279).

Sekilas ayat tersebut membahas terkait riba, namun secara tersirat memuat aspek perlindungan konsumen. Merujuk pada akhir ayat dituturkan “tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya”, artinya tidak menzalimi dan tidak dizalimi. Berdasarkan perspektif bisnis, maka akhir ayat ini memuat perintah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, supaya tidak saling menzalimi atau merugikan antara konsumen dengan pelaku usaha. Pemahaman tersebut berhubungan dengan hak-hak konsumen dan pelaku usaha, sehingga berbisnis dalam Islam harus berlandaskan pada nilai-nilai dan etika yang mengedepankan kejujuran dan keadilan.

Selain diatur dalam Al-Qur’an, perlindungan konsumen juga berpedoman pada Sunnah yakni :

“Dari Abu Sa’id Sa’d bin Sinan al-Khudri ia berkata, sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda, “Tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah”. (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni)¹¹⁴.

Jika dikaitkan dengan perlindungan konsumen, sunnah tersebut bermakna bahwa antara para pihak (konsumen dan pelaku usaha) memiliki kewajiban untuk saling memahami dan menjalankan hak serta kewajibannya, sehingga tidak ada penyelewengan yang dapat menimbulkan kerugian¹¹⁵.

¹¹⁴ Imam Mahyiddin an-Nawawi, *Loc. Cit.*

¹¹⁵ Muhammad Djakfar, *Loc. Cit.*

B. Tanggung Jawab TELKOM atas Pelanggaran Hak untuk Didengar terhadap Pengaduan Layanan Indihome

Hukum berfungsi untuk mengontrol perilaku individu dalam bermasyarakat¹¹⁶. Adanya hukum dipergunakan untuk mempertahankan hak dan tanggung jawab terhadap interaksi antara perseorangan, masyarakat atau lembaga¹¹⁷. Seperti halnya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen yang akan menimbulkan hak dan kewajiban. Payung hukum dalam mengatur hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen melalui UUPK. Di dalam UUPK mengatur hak dan kewajiban antara konsumen dengan pelaku usaha serta tanggungjawab pelaku usaha. TELKOM sebagai pelaku usaha dan konsumen indihome harus menjalankan hak dan kewajiban tersebut. Selain itu, TELKOM sebagai penyelenggara jaringan telekomunikasi juga perlu memperhatikan UU Telekomunikasi.

Saat ini, internet menjadi kebutuhan pokok untuk sebagian besar manusia, khususnya konsumen. Adanya internet menjadikan segala kegiatan dapat dilakukan dengan mudah, seperti menjadi sarana informasi, komunikasi, transaksi *online* dan sebagainya. Ketika menggunakan layanan indihome, namun terjadi gangguan layanan maka konsumen dapat menyampaikan pengaduan melalui DM twitter @indihomecare. Adanya pengaduan konsumen, maka TELKOM wajib memberikan pelayanan yang baik melalui *customer service* untuk mengatasi semua pengaduan yang disampaikan konsumen.

¹¹⁶ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 54.

¹¹⁷ Pipin Syarifin, *Pengantar Ilmu Hukum*, CV Pustaka Setia, Bandung, 1999, hlm. 12.

Permasalahan yang terjadi yakni konsumen tidak dapat menggunakan hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf d UUPK, karena lama mendapatkan respon *customer service* indihome atas pengaduan tersebut. Ketika merespon pengaduan konsumen, *customer service* hanya menjawab untuk menunggu dan mengecek secara berlaka DM tersebut, sehingga merugikan konsumen karena tidak dapat memanfaatkan layanan indihome dan hanya membuang waktu konsumen karena harus menunggu balasan DM. Atas permasalahan tersebut, TELKOM telah melanggar Pasal 4 huruf d UUPK tentang hak untuk didengar.

Respon yang ingin didapatkan konsumen merupakan upaya dalam memenuhi haknya untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur terkait kondisi, jaminan, penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c UUPK. Konsumen dapat meminta ganti kerugian atau kompensasi kepada TELKOM. Hal ini diatur dalam Pasal 7 huruf f UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Beberapa alasan terjadi pengaduan konsumen, karena¹¹⁸ :

1. Konsumen merasa kecewa terhadap barang dan/atau jasa;
2. Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan konsumen;
3. Kecepatan dalam merespon pengaduan konsumen;

¹¹⁸ Handi Irawan D., *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002, hlm. 10.

4. Pelayanan yang diberikan tidak efektif;
5. Pelayanan yang diberikan tidak memberikan solusi.

Mengenai alasan pengaduan konsumen indihome yakni kecepatan dalam merespon pengaduan, maka seharusnya *customer service* dalam menangani pengaduan konsumen harus responsif. Menjaga kualitas pelayanan dan layanan indihome menjadi tanggung jawab TELKOM sebagai pelaku usaha. Menurut KBBI, tanggung jawab merupakan kondisi yang mengharuskan untuk dapat menangani segala sesuatu. Beberapa prinsip tanggung jawab, meliputi¹¹⁹ :

1. Kesalahan / kelalaian (*liability based on fault*) yakni pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban apabila secara yuridis telah lalai atau melakukan kesalahan yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen.
2. Praduga untuk selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*) yakni pembuktian dibebankan kepada tergugat. Artinya, tergugat senantiasa dipandang bertanggungjawab hingga mampu membuktikan jika dia benar.
3. Praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (*presumption of nonliability*) yakni tergugat senantiasa dipandang tidak memiliki tanggung jawab hingga terdapat bukti bahwa dia bersalah.
4. Tanggung jawab mutlak (*strict Liability*) yakni tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dengan tidak perlu menunjukkan ada atau tidaknya kesalahannya.

Tanggung jawab pelaku usaha dalam perlindungan konsumen sangat diperlukan mengingat konsumen menjadi pihak yang sering dirugikan. Tanggung

¹¹⁹ Aulia Muthiah, *Loc. Cit.*

jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2) dan ayat (5) UUPK, menyatakan bahwa :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Bahwa inti dari Pasal 19 ayat (1) UUPK, bentuk tanggung jawab pelaku usaha yakni:

1. Tanggung jawab ganti kerugian terkait kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian terkait pencemaran;
3. Tanggung jawab ganti kerugian terkait kerugian konsumen.

Berdasarkan hal di atas, pelanggaran hak konsumen untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome yang mengakibatkan kerugian konsumen, maka perlu adanya tanggung jawab TELKOM sebagai pelaku usaha karena konsumen tidak dapat menggunakan hak untuk didengar dan layanan indihome.

UU Telekomunikasi juga sejalan dengan UUPK mengenai tanggung jawab pelaku usaha sebagai penyelenggara telekomunikasi. Sebagaimana diatur dalam Pasal 15 ayat (1) dan ayat (2) UU Telekomunikasi menyatakan bahwa :

- (1) Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.
- (2) Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya.

Bahwa ganti kerugian yang dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) UU Telekomunikasi tidak dijelaskan secara detail mengenai kesalahan/kelalaian yang dimaksud, namun dalam penjelasan Pasal 15 ayat (1) UU Telekomunikasi menyatakan bahwa ganti kerugian diberikan kepada pengguna atau masyarakat luas yang dirugikan akibat kelalaian/kesalahan penyelenggara telekomunikasi.

Berdasarkan Pasal 19 ayat (1), ayat (2) dan ayat (5) UUPK serta Pasal 15 ayat (1) dan ayat (2) UU Telekomunikasi menunjukkan bahwa apabila pelaku usaha atau penyelenggara telekomunikasi mengakibatkan kerugian, maka bertanggungjawab untuk memberikan ganti kerugian/kompensasi kepada konsumen, namun tidak berlaku apabila pelaku usaha atau penyelenggara telekomunikasi dapat menunjukkan jika kerugian bukan akibat dari kesalahannya. Hal ini sesuai dengan Pasal 28 UUPK menyatakan bahwa, pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Atas hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa prinsip tanggung jawab yang dianut adalah praduga untuk selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*) yakni pembuktian dibebankan kepada tergugat. Artinya, tergugat senantiasa dipandang bertanggungjawab hingga mampu membuktikan jika dia benar¹²⁰.

TELKOM tidak bertanggungjawab atas kompensasi/kerugian yang ditanggung oleh konsumen akibat berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan Layanan IndiHome, karena¹²¹:

¹²⁰ Aulia Muthiah, *Loc. Cit.*

¹²¹ <https://indihome.co.id/syarat-ketentuan> , Diakses tanggal 5 Juni 2023.

- a. Kesalahan atau kelalaian pelanggan yang menyebabkan kerusakan atau gangguan Layanan IndiHome.
- b. Perubahan pada Jaringan IndiHome, nomor, atau jaringan telekomunikasi Telkom.
- c. Kegagalan interkoneksi Jaringan IndiHome dengan penyelenggara telekomunikasi lain.
- d. Kesalahan tagihan akibat akses atau penggunaan Layanan IndiHome yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar Telkom.
- e. Kerusakan akibat peristiwa atau kejadian yang berada di luar kendali normal Telkom (*Force Majeure*).

Bahwa beberapa alasan di atas merupakan batasan pertanggungjawaban TELKOM kepada konsumen indihome. Keinginan konsumen untuk mendapatkan respon *customer service* sebagai upaya dalam mendapatkan perbaikan atau solusi atas gangguan layanan indihome. Konsumen berharap apabila terjadi gangguan layanan, TELKOM dapat segera memperbaiki gangguan layanan tersebut, sehingga upaya yang dapat dilakukan konsumen dengan menyampaikan pengaduannya. Sebagaimana batasan pertanggungjawaban TELKOM, jika penyebab gangguan layanan termasuk alasan di atas, maka TELKOM tidak bertanggungjawab atas pemberian kompensasi/ganti kerugian. Sebaliknya, jika gangguan layanan terjadi karena kesalahan/kelalaian TELKOM, maka TELKOM bertanggungjawab atas pemberian ganti kerugian/kompensasi kepada konsumen. Selain itu, kewajiban TELKOM dalam perjanjian berlangganan indihome yakni memberikan kompensasi kepada PELANGGAN bila Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti terdapat kesalahan pada penagihan. Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*) merupakan waktu maksimal (3x24 jam) untuk memperbaiki gangguan jaringan¹²².

¹²² I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widyani Putri, Si Ngurah Ardhya, Ni Ketut Sari Adnyani, "Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (A) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

Bahwa ganti kerugian/kompensasi yang tertuang dalam perjanjian berlangganan indihome tidak dijelaskan rincian jumlah dan tata cara ganti kerugian/kompensasi kepada konsumen indihome¹²³. Menurut Eddie Kurniawan (Vice President Marketing Management Telkom) yang dikutip dari KOMPAS.com, maka terkait jumlah ganti kerugian/kompensasi ditetapkan dari segmentasi konsumen serta pilihan paket layanan¹²⁴. Atas hal tersebut, maka belum diatur secara lengkap dan jelas mengenai ganti kerugian/kompensasi dalam perjanjian berlangganan indihome. Ganti kerugian/kompensasi hanya didasarkan pada segmentasi konsumen dan pilihan paket layanan. Segmentasi merupakan pengelompokan berdasarkan minat konsumen yang serupa, misalnya untuk *streamer* atau *gamer* maka memerlukan internet yang berkecepatan tinggi, sedangkan paket layanan meliputi *single play*, *dual play*, *triple play*.

Bahwa antara TELKOM dengan konsumen indihome memiliki hubungan kontraktual (adanya hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen) dalam perjanjian berlangganan indihome. Pada perjanjian berlangganan indihome mengandung klausula baku. Di dalam klausula baku tersebut memuat klausula eksonerasi yakni klausula yang bertujuan untuk meniadakan pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang telah dirugikan dalam perjanjian tersebut¹²⁵. Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf a dan ayat (3) UUPK, adanya larangan dalam

Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan Jaringan Wifi Indihome Di Kota Singaraja”, *Jurnal Komunikasi Yustisia*, Edisi No. 3 Vol. 5, Universitas Pendidikan Ganesha, 2022, hlm. 19.

¹²³ <https://dev.kliklegal.com/tak-berdasarkan-regulasi-yang-jelas-ylki-nilai-kompensasi-telkom-untuk-pelanggan-indihome-absurd/>, Diakses tanggal 28 Maret 2023.

¹²⁴ <https://tekno.kompas.com/read/2021/09/28/16020037/soal-kompensasi-ke-pelanggan-indihome-telkom-perlu-tiru-pln?page=all>, Diakses tanggal 26 September 2023.

¹²⁵ Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 20.

perjanjian baku yang tidak diperkenankan memuat klausula eksonerasi (pengalihan tanggung jawab), apabila dilanggar maka batal demi hukum.

Di dalam perjanjian berlangganan indihome memuat klausula eksonerasi berupa batasan pertanggungjawaban TELKOM kepada konsumen indihome sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, sehingga perjanjian berlangganan indihome telah melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a dan ayat (3) UUPK serta melanggar Pasal 7 huruf f UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Berdasarkan pemaparan di atas, disimpulkan bahwa meskipun antara TELKOM dan konsumen indihome memiliki hubungan kontraktual, namun perjanjian berlangganan indihome telah melanggar ketentuan UUPK yang mengakibatkan perjanjian batal demi hukum (perjanjian dianggap tidak pernah ada).

Mengenai pelanggaran hak konsumen untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome termasuk perbuatan melawan hukum (PMH). Perbuatan melawan hukum (PMH) yakni melakukan suatu perbuatan atau tidak melakukan suatu perbuatan yang menimbulkan kerugian, maka harus memberikan ganti kerugian pada pihak lain walaupun tidak memiliki hubungan hukum¹²⁶. Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara bahwa tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.

¹²⁶ Rachmat Setiawan, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum*, Alumni, Bandung, 1982, hlm. 7.

Berdasarkan bunyi pasal di atas, maka unsur-unsur perbuatan melawan hukum, yaitu¹²⁷:

1. Adanya perbuatan yang melawan hukum

Perbuatan melawan hukum berupa melanggar undang-undang yang berlaku, melanggar hak subjektif orang lain, bertentangan dengan kewajiban pelaku, kesusilaan maupun kehati-hatian. Bahwa mengenai permasalahan yang dikaji, maka pelaku usaha telah melanggar undang-undang yakni Pasal 4 huruf d UUPK mengenai hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hal ini karena pengaduan layanan indihome tidak segera direspon *customer service*, padahal respon tersebut sangat berguna bagi konsumen untuk mendapatkan solusi atas pengaduan atau keluhan tersebut.

2. Adanya kesalahan pelaku

Pelaku usaha bertanggungjawab atas kesalahannya apabila memenuhi salah satu unsur yakni kesengajaan, kelalaian, tidak ada alasan pembenaar/pemaaf. Bahwa mengenai permasalahan yang dikaji, terdapat unsur kelalaian dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen yakni *customer service* tidak segera merespon DM pengaduan konsumen, padahal kinerja *customer service* berpengaruh terhadap keyakinan konsumen pada perusahaan tersebut.

3. Adanya kerugian

Kerugian dalam PMH meliputi *kerugian materil* dan *kerugian immateriil*. Kerugian yang diderita konsumen berupa kerugian langsung (*materil*) merupakan

¹²⁷ Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005, hlm. 10.

kerugian yang nyata diderita dan kerugian dapat dinilai berdasarkan sejumlah uang dan kerugian secara tidak langsung (*immateriil*) merupakan kerugian yang diderita atas manfaat atau keuntungan yang mungkin diterima di kemudian hari dan kerugian tidak dapat dinilai berdasarkan sejumlah uang¹²⁸. Berdasarkan permasalahan ini, maka kerugian langsung (*materil*) berupa pengeluaran uang pribadi konsumen atau konsumen harus mengeluarkan biaya tambahan yang ditanggung sendiri untuk membeli paket data (kuota internet) atau pulsa akibat tidak dapat mengakses layanan indihome (internet dan telepon). Kerugian tidak langsung (*immateriil*) berupa konsumen yang bersangkutan memerlukan akses internet untuk mengerjakan tugas kuliah, namun internet tersebut tidak bisa digunakan, sehingga dapat menghambat dalam menyelesaikan tugas kuliah.

4. Adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dengan kerugian

Bahwa adanya hubungan kausalitas (sebab-akibat) antara pelaku usaha dengan konsumen, artinya penyebab kerugian konsumen adalah akibat dari perbuatan melawan hukum pelaku usaha. Bahwa mengenai permasalahan yang dikaji, maka konsumen mengalami kerugian karena tidak dapat mengakses layanan indihome akibat dari hak konsumen untuk didengar tidak dipenuhi oleh TELKOM.

Atas unsur-unsur tersebut, maka TELKOM telah melakukan perbuatan melawan hukum kepada konsumen indihome, sehingga TELKOM bertanggungjawab untuk memberikan ganti kerugian. Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara mengenai ganti kerugian pada perbuatan melawan hukum (PMH)

¹²⁸ Rai Mantili, *Loc. Cit.*

tidak dijelaskan jenis ganti kerugiannya. Atas hal tersebut, M.A. Moegni Djojodirdjo berpendapat bahwa ada beberapa jenis penuntutan, meliputi¹²⁹:

1. Ganti rugi berupa uang
2. Ganti rugi berupa pemulihan pada kondisi semula (*nature*)
3. Pernyataan bahwa perbuatan yang dilakukan merupakan melawan hukum
4. Melarang untuk melakukan suatu perbuatan
5. Menghilangkan sesuatu yang dilakukan secara melawan hukum
6. Pemberitahuan mengenai keputusan atau sesuatu yang telah diperbaiki.

Mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen karena tidak dapat memanfaatkan layanan indihome, maka konsumen dapat menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha terdapat 2 (dua) pilihan cara melalui litigasi (pengadilan) atau melalui non-litigasi (di luar pengadilan) sebagaimana diatur dalam Pasal 45 UUPK menyatakan bahwa:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 45 UUPK sebagai bentuk implementasi salah satu hak konsumen yaitu mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa

¹²⁹ <https://www.hukumonline.com/klinik/a/bentuk-bentuk-ganti-rugi-dalam-perbuatan-melawan-hukum-lt630504012fe13/#!> ,Diakses tanggal 1 Oktober 2023.

perlindungan konsumen secara patut sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf e UUPK. Terkait permasalahan di atas yang tidak segera mendapatkan penyelesaian, maka konsumen indihome dapat menyampaikan pengaduan ataupun penyelesaian sengketa kepada lembaga perlindungan konsumen, seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga perlindungan konsumen sebagai tempat untuk mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan konsumen, karena konsumen berhak untuk mendapatkan hak-haknya. Kedudukan lembaga perlindungan konsumen sangat krusial, karena berperan untuk menjamin hak-hak konsumen, mendampingi pemerintah dan masyarakat dalam melaksanakan pengawasan terkait perlindungan konsumen¹³⁰.

Sebagaimana diatur dalam UUPK, terdapat 3 Lembaga Perlindungan Konsumen yang dapat menerima pengaduan konsumen, yakni :

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Berdasarkan Pasal 1 angka 12 UUPK, Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen. BPKN memiliki tugas yang diatur dalam Pasal 34 ayat (1) UUPK, yaitu:

- a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
- b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
- c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;

¹³⁰ Magdalena Peggy Pantouw, "Peran dan Fungsi Lembaga Pengawasan Dalam Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Lex Crimen*, Edisi No. 6 Vol. V, Universitas Sam Ratulangi, 2016, hlm. 106.

- d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- e. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap berperihakan kepada konsumen;
- f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
- g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Salah satu tugas BPKN yaitu menerima pengaduan dari masyarakat, LPKSM maupun pelaku usaha terkait perlindungan konsumen. Mekanisme pengaduan kepada BPKN disampaikan secara daring (*online*), melalui¹³¹ :

- a. *Whatsapp* : 08153153153
- b. *Email* : advokasi@bpkn.net atau sekretariat.komisi3@gmail.com
- c. *Website* : www.bpkn.go.id atau <https://bpkn-apps.com/>

Pengaduan konsumen yang telah diterima BPKN akan ditangani dengan cara yakni BPKN akan memberikan saran terkait penyelesaian sengketa atau BPKN akan memberikan saran serta referensi terhadap pemerintah untuk merancang kebijakan perlindungan konsumen¹³². Hal ini telah diatur dalam Pasal 33 dan Pasal 34 UUPK terkait fungsi dan tugas BPKN. Atas dasar hukum tersebut, maka BPKN tidak berwenang untuk melakukan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha.

2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Berdasarkan Pasal 1 angka 9 UUPK, LPKSM adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Keberadaan LPKSM sangat diperlukan karena

¹³¹ <https://bpkn-apps.com/> , Diakses tanggal 17 Mei 2023.

¹³² <https://www.hukumonline.com/klinik/a/tugas-dan-fungsi-badan-perlindungan-konsumen-nasional-bpkn-lt5ee046de7671e/> , Diakses tanggal 19 Mei 2023.

memberikan perlindungan bagi konsumen. Selain itu, LPKSM merupakan kesempatan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat untuk berperan aktif dalam mengoptimalkan pelaksanaan perlindungan konsumen¹³³. Upaya perlindungan konsumen melalui LPKSM dimulai ketika adanya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (selanjutnya disebut YLKI)¹³⁴. YLKI adalah organisasi LSM yang berfokus untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dan bertindak sebagai perwakilan konsumen dengan tujuan untuk memberikan pelayanan serta memperjuangkan kepentingan konsumen¹³⁵.

YLKI sebagai LPKSM memiliki tugas yang diatur dalam Pasal 44 ayat (3) UUPK, yakni :

- a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan;
- b. kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- c. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- d. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- e. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- f. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 44 ayat (3) huruf e UUPK, tugas YLKI yaitu mendukung hak-hak konsumen dengan cara menerima keluhan atau pengaduan. Sekarang ini, YLKI tidak menyarankan melakukan pengaduan secara langsung

¹³³ Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, hlm. 59.

¹³⁴ <https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-lembaga-perlindungan-konsumen-di-indonesia-1t62e272415e4f4/>, Diakses tanggal 12 Mei 2023.

¹³⁵ Yusuf Shofie, *Op. Cit*, hlm. 16.

karena YLKI telah menyediakan secara daring (*online*). Mekanisme pengaduan kepada YLKI dapat disampaikan melalui ¹³⁶ :

- a. *Call Center* : (021) 7981858 atau 7971378;
- b. *Website* : <http://pelayanan.ylki.or.id>

Pada cara pertama, terdapat 2 (dua) klasifikasi pengaduan melalui telepon (*call center*)¹³⁷. Pertama, sekedar meminta informasi maupun saran, maka YLKI akan menjawab secara lisan terkait informasi atau saran yang dibutuhkan, setelah itu dianggap selesai. Kedua, jika pengaduan memerlukan tindak lanjut, maka konsumen membuat surat pengaduan secara tertulis kepada YLKI. Setelah surat diterima YLKI, maka surat akan diregister. Tahap selanjutnya yaitu korespondensi terhadap konsumen dan pelaku usaha. YLKI akan mencermati tanggapan dan penjelasan dari konsumen dan pelaku usaha terkait kebenaran atas pengaduan konsumen tersebut. Pada tahap ini, jika permasalahan yang dapat terselesaikan, maka pelaku usaha membuat surat permintaan maaf yang ditujukan kepada konsumen.

Terkait tahapan di atas tidak berhasil, maka dilakukan mediasi dengan YLKI sebagai mediator. Pada tahap ini, konsumen dan pelaku usaha diberikan kesempatan untuk menyampaikan permasalahan. Setelah itu, para pihak memiliki hak untuk menyampaikan pilihan atau tuntutannya, kemudian melakukan perundingan agar tercapai kesepakatan. Kesepakatan tersebut dituangkan dalam

¹³⁶<https://ylki.or.id/kontak-kami/#:~:text=Pelayanan%20pengaduan%20YLKI%20telah%20beralih,ylki.or.id>. Diakses tanggal 14 Mei 2023.

¹³⁷ Andres Fatubun, *Tata Cara Aduan Konsumen pada YLKI*, terdapat dalam <https://www.ayobandung.com/bandung/pr-79616268/tata-cara-aduan-konsumen-pada-ylki>, Diakses tanggal 14 Mei 2023.

Berita Acara Kesepakatan dan kedua belah pihak harus melaksanakan hasil kesepakatan tersebut. Tidak menutup kemungkinan jika penyelesaian sengketa melalui mediasi gagal, maka jalan terakhir yang ditempuh konsumen melalui pengadilan (litigasi).

Pada cara kedua, konsumen dapat menyampaikan pengaduan melalui website YLKI <http://pelayanan.ylki.or.id>. Setelah mendaftar akan ada pemberitahuan verifikasi *email*, kemudian konsumen dapat *log in* dan menyampaikan pengaduan melalui “buka tiket baru” dan memilih komoditas yang terkait masalah yang dialami¹³⁸. Mengenai masalah yang dialami konsumen indihome, maka komoditas yang dipilih adalah telekomunikasi. Selanjutnya, konsumen mengikuti prosedur yang tertera di *website* tersebut guna menyelesaikan pengaduan.

3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Berdasarkan Pasal 1 angka 11 UUPK, pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK merupakan badan non-struktural yang berada di wilayah Kabupaten/Kota dan berfungsi untuk menyelesaikan perselisihan konsumen secara non-litigasi¹³⁹.

Berdasarkan Pasal 52 UUPK, BPSK memiliki tugas dan wewenang, yakni :

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;

¹³⁸ <https://pelayanan.ylki.or.id/kb/faq.php?id=2> , Diakses tanggal 14 Mei 2023.

¹³⁹ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen : Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021, hlm. 103.

- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang itu;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Salah satu tugas dan wewenang BPSK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 huruf e UUPK adalah menerima pengaduan konsumen secara tertulis atau tidak tertulis terkait pelanggaran perlindungan konsumen. Konsumen dapat mengadukan ke BPSK domisili konsumen (wilayah tingkat II atau Kabupaten/Kota)¹⁴⁰.

Mekanisme pengaduan kepada BPSK, yakni¹⁴¹ :

Konsumen dapat menyampaikan pengaduan secara langsung kepada sekretariat BPSK, kemudian sekretariat BPSK akan mencatatnya pada formulir yang telah disediakan, sedangkan apabila konsumen menyampaikan pengaduan secara tertulis, maka konsumen membuat surat permohonan kepada Ketua BPSK, kemudian mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan. Tahap selanjutnya, ketua BPSK melakukan panggilan kepada para pihak yang bersengketa untuk dipersatukan pada

¹⁴⁰ Holijah, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil Di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2020, hlm. 79.

¹⁴¹ Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)*, Unissula Press, Semarang, 2019, hlm. 23- 24.

agenda pra-sidang¹⁴². Agenda pra-sidang bertujuan untuk mendamaikan para pihak tersebut, apabila gagal maka para pihak dapat memilih penyelesaian sengketa dengan metode mediasi atau konsiliasi atau arbitrase sebagaimana telah diatur dalam Pasal 52 huruf a UUPK. Bahwa hasil dari penyelesaian sengketa konsumen berupa kesepakatan yang dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha. Perjanjian tertulis tersebut dikuatkan oleh putusan BPSK. Setelah menerima putusan BPSK, maka dalam waktu maksimal 7 (tujuh) hari pelaku usaha wajib menjalankan putusan tersebut.

Tanggung jawab pelaku usaha menurut perspektif hukum Islam tercantum dalam QS. Al-Muddassir ayat 38¹⁴³ :

“Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya”.

Makna ayat di atas, bahwa semua manusia harus bertanggungjawab terhadap segala sesuatu yang telah dilakukannya, apabila dikaitkan dengan pelaku usaha maka pelaku usaha harus bertanggungjawab ketika menjalankan kewajiban supaya konsumen tidak dirugikan.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-A'raf ayat 33¹⁴⁴ :

Katakanlah: "Tuhanku hanya mengharamkan perbuatan yang keji, baik yang nampak ataupun yang tersembunyi, dan perbuatan dosa, melanggar hak manusia tanpa alasan yang benar, (mengharamkan) mempersekutukan Allah dengan sesuatu yang Allah tidak menurunkan hujjah untuk itu dan

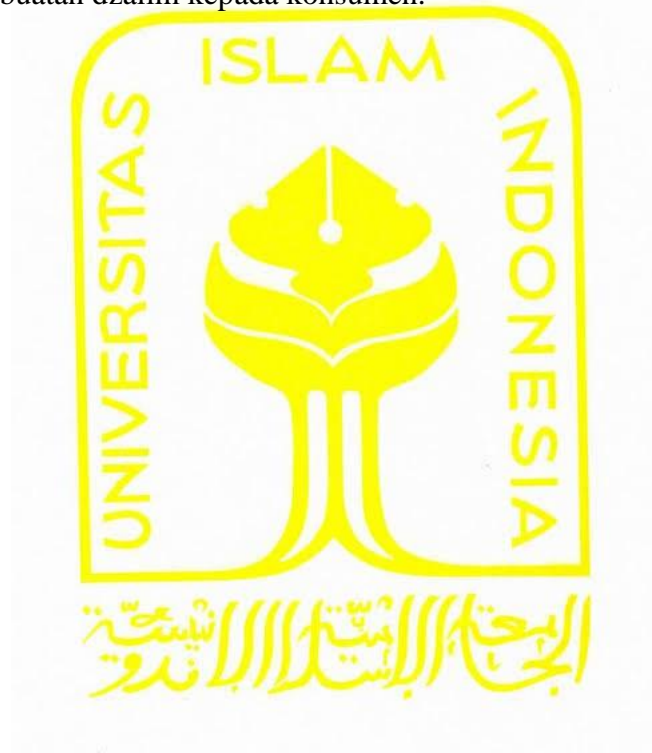
¹⁴² Holijah, *Op. Cit*, hlm. 83.

¹⁴³ <https://tafsirq.com/74-al-muddassir/ayat-38> , Diakses tanggal 23 September 2023.

¹⁴⁴ <https://tafsirq.com/7-al-araf/ayat-33#tafsir-quraish-shihab> , Diakses tanggal 26 Mei 2023.

(mengharamkan) mengada-adakan terhadap Allah apa yang tidak kamu ketahui”.

Potongan arti dalam QS. Al-A'raf ayat 33 “melanggar hak manusia tanpa alasan yang benar” bermakna adanya kedzaliman serta perbuatan yang melewati batas, sehingga melanggar hak-hak orang lain¹⁴⁵. Berkaitan dengan hak-hak konsumen, khususnya hak untuk didengar yang telah dilanggar pelaku usaha merupakan perbuatan dzalim kepada konsumen.



¹⁴⁵ Wahabah Az-Zuhaili, *Tafsir Al-Munir Fil Aqidah Wasy-Syariah Wal Manhaj*, Darul Fikr, Beirut, 2009, hlm. 553.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum bagi konsumen atas hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome di twitter terlindungi secara hukum melalui hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha diatur dalam Pasal 4 huruf c dan d UUPK, Pasal 7 huruf b,c,d UUPK serta Perjanjian Berlangganan Indihome, namun realitanya TELKOM sebagai pelaku usaha yang menyelenggarakan layanan indihome belum mampu memenuhi hak untuk didengar karena pengaduan konsumen melalui DM tidak segera direspon *customer service* dan merugikan konsumen karena tidak dapat mengakses layanan indihome.
2. Tanggung jawab TELKOM atas pelanggaran hak untuk didengar terhadap pengaduan layanan indihome berupa pemberian ganti kerugian/kompensasi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2) dan ayat (5) UUPK serta Pasal 15 ayat (1) dan ayat (2) UU Telekomunikasi, kecuali pelaku usaha atau penyelenggara telekomunikasi dapat menunjukkan bahwa kerugian bukan karena kesalahannya atau alasan kerugian termasuk batasan tanggung jawab TELKOM. Pada perjanjian berlangganan indihome tidak diatur secara jelas rincian jumlah dan tata cara ganti kerugian/kompensasi. Ganti kerugian/kompensasi didasarkan pada segmentasi konsumen serta pilihan paket layanan. Konsumen yang mengalami kerugian dapat menggugat

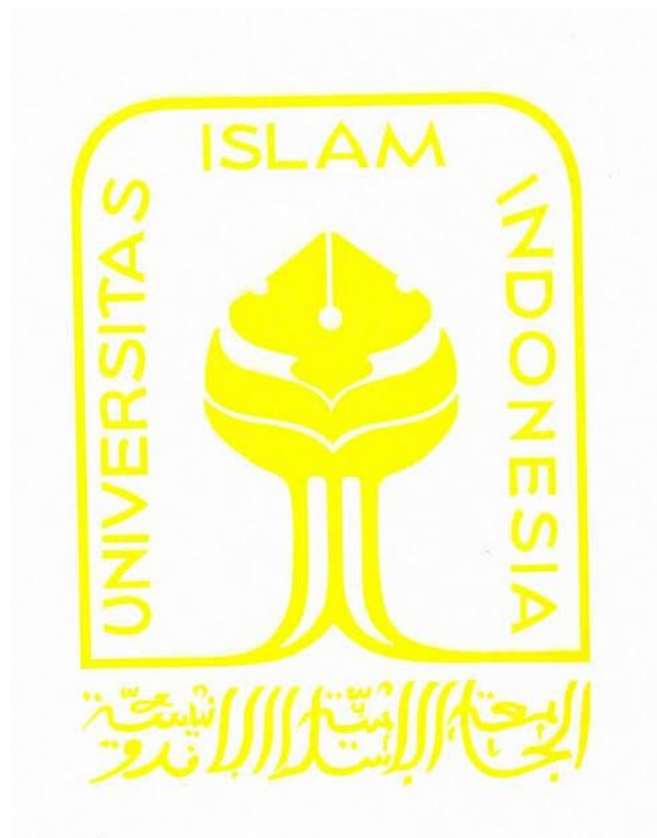
berdasarkan perbuatan melawan hukum (PMH) karena melanggar Pasal 4 huruf d UUPK dan perjanjian berlangganan indihome melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK, sehingga perjanjian batal demi hukum. Di dalam KUHPerdara tidak dijelaskan jenis ganti kerugian atas PMH, maka jenis tuntutan ganti kerugian meliputi uang, *nature*, pernyataan perbuatan melawan hukum, melarang melakukan suatu perbuatan, menghilangkan sesuatu yang dilakukan secara melawan hukum, pemberitahuan mengenai keputusan atau sesuatu yang telah diperbaiki. Adapun cara penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha diatur dalam Pasal 45 UUPK secara litigasi (pengadilan) atau non-litigasi (di luar pengadilan) melalui lembaga perlindungan konsumen, seperti BPKN, LPKSM, BPSK.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat disampaikan, sebagai berikut:

1. Sebaiknya TELKOM menambah jumlah *customer service* yang berkompeten untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam merespon pengaduan konsumen dengan cepat dan tanggap, sehingga meningkatkan loyalitas konsumen ketika menggunakan layanan Indihome.
2. Sebaiknya tanggung jawab TELKOM ketika terjadi kerugian akibat hak-hak konsumen tidak dipenuhi dengan memberikan ganti kerugian/kompensasi yang jelas dan lengkap mengenai jumlah dan tata caranya di dalam perjanjian berlangganan indihome, sehingga sebelum berlangganan layanan indihome

konsumen dapat mengetahui bentuk ganti kerugian/kompensasi tersebut. Selain itu, perlu dilakukan perubahan pada perjanjian berlangganan indihome agar tidak memuat klausula eksonerasi yang dapat merugikan konsumen indihome.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Hakim Siagian, *Komentar atas Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jabal Ahmad, Medan, 2014.
- Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.
- Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, LaksBang Mediatama, Yogyakarta, 2008.
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013.
- Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2018.
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.
- AZ. Nasution, *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Diadit Media, Jakarta, 2011.
- _____, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006.
- Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-Maliki Press, Malang, 2011.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafik, Jakarta, 2008.
- C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2009.
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- Handi Irawan D., *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002.
- Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen : Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*

Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021.

- Holijah, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil Di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2020.
- Imam Mahyiddin an-Nawawi, *ad-Dhurrah as-Salafiyyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, Pustaka Arafah, Solo, 2006.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- Jusmaliani dkk, *Bisnis Berbasis Syariah*, Bumi Askara, Jakarta, 2008.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Ctk. Pertama, UB Press, Malang, 2011.
- Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah, Sebuah Analisis Berdasarkan Sumber-sumber Autentik*, Oisthi Press, Jakarta, 2009.
- Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)*, Unissula Press, Semarang, 2019.
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Nusa Tenggara Barat, 2020.
- Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis : Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, PT LKis Printing Cemerlang, Yogyakarta, 2009.
- Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003.
- Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005.
- Pipin Syarifin, *Pengantar Ilmu Hukum*, CV Pustaka Setia, Bandung, 1999.

- Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011.
- Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Volume 3*, Lentera Hati, Jakarta, 2012.
- R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermedia, Jakarta, 2001.
- R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Rachmat Setiawan, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum*, Alumni, Bandung, 1982.
- Salim H.S., *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUHPerdara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Syahmin, *Hukum Kontrak Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Grasindo, Jakarta, 2000.
- Sudikno, *Ilmu Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 2008.
- Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004.
- Wahab Az-Zuhaili, *Tafsir Al-Munir Fil Aqidah Wasy-Syariah Wal Manhaj*, Darul Fikr, Beirut, 2009.
- Wiwik Sri Widiarty, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Komodo Books, Depok, 2016.
- Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013.

B. Jurnal

- Aulia Muthiah, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Tentang Keamanan Pangan Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen", *Jurnal*, 2016.

- Agus Satory, "Perjanjian Baku dan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bisnis Sekor Jasa Keuangan : Penerapan dan Implementasinya di Indonesia", *Jurnal Ilmu Hukum*, Edisi No. 2 Vol. 2, 2015.
- Arif Rahman, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang", *Jurnal Ilmu Hukum*, Edisi No. 1 Vol. 2, 2018.
- Besty Habeahan dan Aurelius Rizal Tamba, "Perlindungan Hukum Pembeli dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Sistem Elektronik", *Jurnal Magister Hukum Program Pascasarjana*, Edisi No. 01 Vol. 02, 2021.
- Daniel Oktavianus Kristian S, "Tinjauan Manajemen Penanganan Keluhan Pelanggan Indihome Pada Media Sosial Twitter", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Edisi No. 4 Vol. 11, 2022.
- Davy Ibnu Aziz dkk, "Tinjauan Yuridis Perjanjian Jual Beli Melalui Jasa Perantara", *Diponegoro Law Journal*, Edisi No. 2 Vol. 5, 2016.
- I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widayani Putri, Si Ngurah Ardhya, Ni Ketut Sari Adnyani, "Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (A) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan Jaringan Wifi Indihome Di Kota Singaraja", *Jurnal Komunikasi Yustisia*, Edisi No. 3 Vol. 5, Universitas Pendidikan Ganesha, 2022.
- Magdalena Peggy Pantouw, "Peran dan Fungsi Lembaga Pengawasan Dalam Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Lex Crimen*, Edisi No. 6 Vol. V, 2016.
- Melisa Aquaria Putri S, "Klausula Baku Dalam Suatu Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Gagasan Hukum*, Edisi No. 2 Vol. 2, 2020.
- M. Syamsudin dan Fera Aditias Ramadani, "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku", *Jurnal Yudisial*, Edisi No. 1 Vol. 11, 2018.
- Nurul Tika Pratiwi dan Aprina Chintya, "Studi Komperatif Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam”, *Jurnal Kajian Agama, Sosial dan Budaya*, Edisi No. 1 Vol. 2, 2017.

Nurul Fibrianti, “Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi”, *Jurnal Hukum Acara Perdata*, Edisi No. 1 Vol 1, 2015.

Nurhalis, “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal IUS*, Edisi No. 9 Vol. III, 2015.

Rai Mantili, “Ganti Kerugian Immateriil terhadap Perbuatan Melawan Hukum dalam Praktik:Perbandingan Indonesia dan Belanda”, *Jurnal Ilmiah Hukum De’Jure*, Edisi No. 2 Vol. 4, 2019.

Retno Sari Dewi, “Perlindungan Konsumen Di Era Pandemi Virus Corona”, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Tulungagung*, 2020.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

D. Skripsi

Desiana Nur Afianti, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelanggan Layanan Indonesia Digital Home Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus di PT Telkom Purwokerto)”, *Skripsi Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto*, 2019.

I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widayani Putri, “Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (A) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan Jaringan Wifi Indihome Di Kota Singaraja”, *Skripsi Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha*, 2022.

Muhammad Fauzi Zamzami, “Tinjauan Yuridis Klausula Penolakan Pelayanan Terhadap Konsumen PT Raflesia TV Cable Dihubungkan Dengan Ketentuan Pasal 4 Huruf D Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Gunung Djati*, 2018.

Nadhira Hesty Utami, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Produk Indihome Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Andalas*, 2019.

Siti Chairunisa, “Pemenuhan Prestasi Perusahaan Telekomunikasi Terhadap Pelanggan Dalam Perjanjian Berlangganan Layanan Indihome (Studi di PT. Telkom Regional I Sumatera)”, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 2019.

E. Data Elektronik (Internet)

Andres Fatubun, *Tata Cara Aduan Konsumen pada YLKI*, terdapat dalam <https://www.ayobandung.com/bandung/pr-79616268/tata-cara-aduan-konsumen-pada-ylki>, Akses tanggal 14 Mei 2023.

Arif Budianto, Internet Indihome gangguan? Lakukan 4 cara ini untuk membuat pengaduan layanan, terdapat dalam <https://lifestyle.kontan.co.id/news/internet-indihome-gangguan-lakukan-4-cara-ini-untuk-membuat-pengaduan-layanan>, Akses tanggal 22 November 2022.

Maya Septia, *Strategi Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi dalam Pelayanan Publik*, terdapat dalam <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--strategi-mewujudkan-transparansi-dan-partisipasi-dalam-pelayanan-publik#:~:text=Transparansi%20dalam%20pelayanan%20publik%20menunjukkan,tersebut%20secara%20mudah%20dan%20jelas>, Akses tanggal 24 Maret 2023.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/10/ini-provider-internet-yang-paling-banyak-digunakan-di-indonesia>, Akses tanggal 21 November 2022.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>, Akses tanggal 21 November 2022.

<https://twitter.com/masfir08/status/1583236017049325568>, Akses tanggal 22 November 2022.

https://twitter.com/alle_santo/status/1588165747108216833, Akses tanggal 22 November 2022.

<https://twitter.com/jagajag70290391/status/1583353893429182465>, Akses tanggal 22 November 2022.

<https://twitter.com/ibcg09/status/1266759488771506177>, Akses tanggal 22 November 2022.

<https://twitter.com/chochomaniaa/status/1585457198603591680>, Akses tanggal 22 November 2022.

<https://twitter.com/xom01/status/1588385705272561664>, Akses tanggal 22 November 2022.

https://twitter.com/djong_susantho/status/1585118649144479747, Akses tanggal 22 November 2022.

<https://tafsirq.com/2-al-baqarah/ayat-279>, Akses tanggal 20 Februari 2023.

<https://tafsirq.com/5-Al-Ma'idah/ayat-67>, Akses tanggal 20 Februari 2023.

<https://twitter.com/IndiHomeCare/status/1576596451849043968>, Akses tanggal 16 Maret 2023.

<https://twitter.com/IndiHomeCare/status/1588166511042396160>, Akses tanggal 16 Maret 2023.

<https://twitter.com/IndiHomeCare/status/1585119211780964352>, Akses tanggal 16 Maret 2023.

<https://indihome.co.id/syarat-ketentuan> , Akses tanggal 19 Maret 2023.

<https://twitter.com/khoiromfajar3/status/1605967767756472321>, Akses tanggal 27 Maret 2023.

<https://dev.kliklegal.com/tak-berdasarkan-regulasi-yang-jelas-ylki-nilai-kompensasi-telkom-untuk-pelanggan-indihome-absurd/>, Akses tanggal 28 Maret 2023.

<https://twitter.com/IndiHomeCare/status/1583355392146702337>, Akses tanggal 11 Mei 2023.

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-lembaga-perlindungan-konsumen-di-indonesia-lt62e272415e4f4/>, Akses tanggal 12 Mei 2023.

<https://ylki.or.id/kontak-kami/#:~:text=Pelayanan%20pengaduan%20YLKI%20telah%20beralih,ylki.or.id.>, Akses tanggal 14 Mei 2023.

<https://pelayanan.ylki.or.id/kb/faq.php?id=2> , Akses tanggal 14 Mei 2023.

<https://bpkn-apps.com/>, Akses tanggal 17 Mei 2023.

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/tugas-dan-fungsi-badan-perlindungan-konsumen-nasional-bpkn-lt5ee046de7671e/>, Akses tanggal 19 Mei 2023.

<https://tafsirq.com/7-al-araf/ayat-33#tafsir-quraish-shihab>, Akses tanggal 26 Mei 2023.

<https://tafsirq.com/74-al-muddassir/ayat-38>, Akses tanggal 23 September 2023.

<https://tekno.kompas.com/read/2021/09/28/16020037/soal-kompensasi-ke-pelanggan-indihome-telkom-perlu-tiru-pln?page=all>, Akses tanggal 26 September 2023.

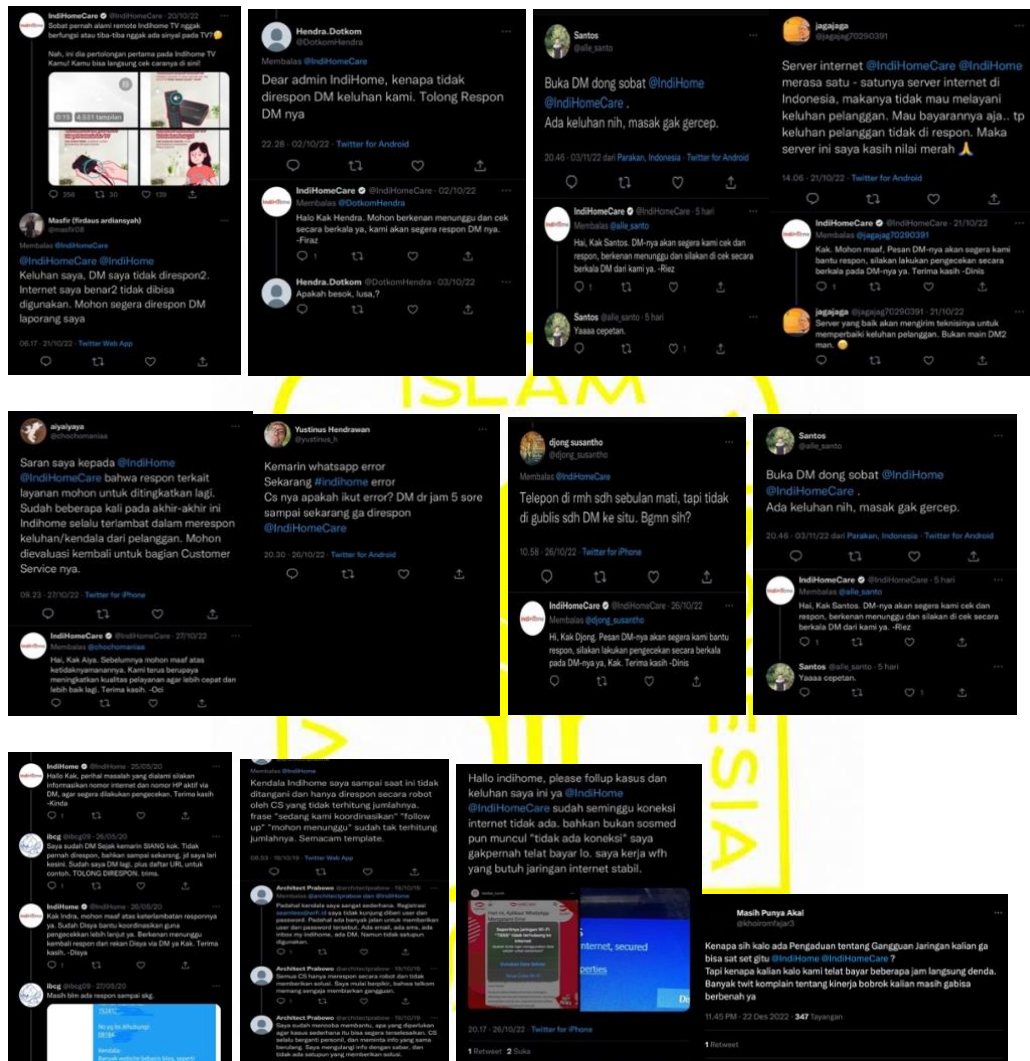
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/bentuk-bentuk-ganti-rugi-dalam-perbuatan-melawan-hukum-lt630504012fe13#!> , Akses tanggal 1 Oktober 2023.



LAMPIRAN :

Beberapa *Tweet* Konsumen Indihome Mengenai Pengaduan Layanan

Indihome :





FAKULTAS
HUKUM

Gedung Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T: (0274) 7070222
E: fh@uii.ac.id
W: law.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 454/Perpus-S1/20/H/X/2023

Bismillaahirrahmaanirrahaim

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **M. Arief Satejo Kinady, A.Md.**
NIK : **001002450**
Jabatan : **Kepala Divisi Adm. Akademik Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : TIA ANINDYA VANIA YUDIANTORO
No Mahasiswa : 19410454
Fakultas/Prodi : Hukum
Judul karya ilmiah : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN
ATAS HAK UNTUK DIDENGAR TERHADAP
PENGADUAN LAYANAN INDIHOME DI
TWITTER.

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **17.%**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 3 Oktober 2023 M
18 Rabiul Awwal 1445 H

Kepala Divisi Adm. Akademik

M. Arief Satejo Kinady, A.Md