

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS TIDAK
TERPENUHI HAK KENYAMANAN JARINGAN
INTERNET OLEH PT TELKOM TBK**

SKRIPSI



Oleh:

KIRANA LINTANG SASMI HANDOKO

No. Mahasiswa: 17410550

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS TIDAK
TERPENUHI HAK KENYAMANAN JARINGAN INTERNET OLEH
PT TELKOM TBK**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi sebagai Persyaratan guna Memperoleh Gelar
Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia



KIRANA LINTANG SASMI HANDOKO

No. Mahasiswa: 17410550

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2024



**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS TIDAK
TERPENUHI HAK KENYAMANAN JARINGAN INTERNET OLEH
PT. TELKOM TBK**

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
pada tanggal 27 Maret 2024



Yogyakarta, 19 Maret 2024
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

Retno Wulansari, S.H., M.Hum.



**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS TIDAK
TERPENUHI HAK KENYAMANAN JARINGAN INTERNET OLEH
PT. TELKOM TBK**

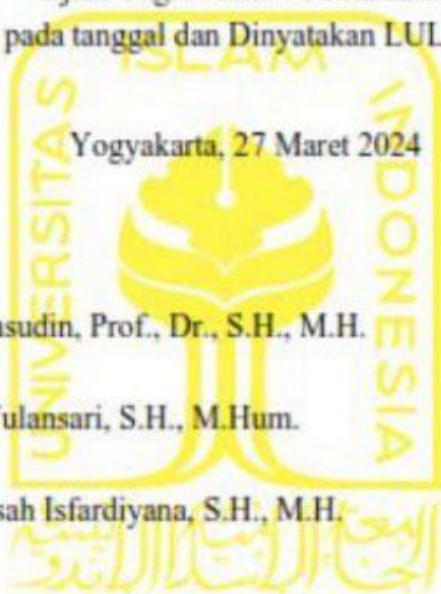
Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 27 Maret 2024

Tim Penguji

1. Ketua : M. Syamsudin, Prof., Dr., S.H., M.H.
2. Anggota : Retno Wulansari, S.H., M.Hum.
3. Anggota : Siti Hapsah Isfardiyana, S.H., M.H.

Tanda Tangan



Mengetahui:
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,



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

HALAMAN MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini dibuat sebagai persembahan kepada
Allah SWT dan Rasulullah SAW,
Keluargaku,
Sahabatku,
Almamater Universitas Islam Indonesia,
Seluruh pihak yang telah membantuku sampai saat ini,
Dan untuk diriku sendiri.*

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Kirana Lintang Sasmi Handoko
2. Tempat Lahir : Purworejo
3. Tanggal Lahir : 6 November 1998
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : B
6. Alamat Terakhir : RT 2 RW 5 Desa Kaligesing Kec. Kutoarjo
Kab. Purworejo
7. Identitas Orang Tua
 - a. Nama Ayah : Bagus Handoko, S.H., M.H.
Pekerjaan : Pensiunan
 - b. Nama Ibu : Sri Yanawati, S.E.
Pekerjaan : PNS
8. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SD Muhammadiyah Kutoarjo
 - b. SMP : SMP Negeri 3 Purworejo
 - c. SMA : SMA Negeri 1 Purworejo
9. Organisasi :
10. Hobi : Membaca

Yogyakarta, 14 Maret 2024

Penulis



Kirana Lintang Sasmi Handoko

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Kirana Lintang Sasmi Handoko**

No. Mahasiswa : 17410550

Adalah benar-benar Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah melakukan Penulisan Karya Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi dengan judul: **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS TIDAK TERPENUHI HAK KENYAMANAN JARINGAN INTERNET OLEH PT TELKOM TBK.**

Karya ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran 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 hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika dan norma-norma penulisan karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar asli (orisinil), bebas dari unsur-unsut yang dapat dikategorikan sebagai perbuatan penjiplakan (plagiasi);
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya tulis ilmiah ini ada pada saya, namun untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia untuk menggunakan karya ilmiah saya ini.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama penyertaan butir no. 1 dan no. 2), saya sanggup menerima sanksi, baik administratif akademik, bahkan 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 dan kewajiban saya, di depan "Majelis" atau "TIM" Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh Pimpinan Fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir terjadi pada karya ilmiah saya oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun oleh siapapun.

Yogyakarta, 14 Maret 2024

Penulis



(KIRANA LINTANG SASMI HANDOKO)

No. Mahasiswa 17410550

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah senantiasa memberikan rahmat-Nya, serta shalawat salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi umatnya. Atas rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS TIDAK TERPENUHI HAK KENYAMANAN JARINGAN INTERNET PT TELKOM TBK”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi Strata-1 pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Terselesaikannya skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini serta Nabi Muhammad SAW sebagai junjungan bagi umatnya;
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Bapak Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.Hum;
3. Ibu Retno Wulansari, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang atas arahan, bimbingan, serta kesabarannya membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
4. Keluargaku yang tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Teman-temanku tersayang, yang sudah memberikan bantuan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;

6. Pihak lain yang telah ikut membantu dalam proses menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi positif bagi masyarakat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 14 Maret 2024

Penulis,



Kirana Lintang Sasmi Handoko

No. Mahasiswa 17410550

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PRA PENDADARAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
CURRICULUM VITAE.....	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH.....	vi
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
ABSTRAK	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian.....	13
F. Kerangka Teori	17
G. Definisi Operasional	25
H. Metode Penelitian	27
I. Kerangka Penelitian	31
BAB II	33
TINJAUAN TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	33
A. Perlindungan Hukum	33
B. Hukum Perlindungan Konsumen.....	35
BAB III.....	56

ANALISIS HUKUM ATAS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS TIDAK TERPENUHI HAK KENYAMANAN JARINGAN INTERNET OLEH PT TELKOM	56
A. Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas tidak Terpenuhi Hak Kenyamanan Jaringan Internet oleh PT Telkom	56
B. Upaya Hukum Konsumen PT Telkom atas tidak Terpenuhi Hak yang dialami	73
BAB IV	82
PENUTUP	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85

ABSTRAK

Penelitian ini yaitu membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen atas tidak terpenuhinya hak kenyamanan jaringan internet oleh PT. Telkom. Permasalahan dalam penelitian ini terkait perlindungan hukum terhadap konsumen serta upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen atas tidak terpenuhinya hak kenyamanan jaringan internet oleh pelaku usaha. Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode yuridis normatif, sedangkan metode pendekatannya menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Sumber data menggunakan data sekunder melalui studi kepustakaan dan dokumen atau arsip yang dianalisis dengan metode kualitatif. Hasil penelitian, perlindungan hukum konsumen atas tidak terpenuhinya hak kenyamanan yang mana terdapat dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak maksimal. Kompensasi atau ganti rugi terkait gangguan internet yang menyebabkan tidak terpenuhinya hak kenyamanan kepada konsumen belum maksimal dan merata dikarenakan regulasinya belum menuliskan secara terperinci dan jelas. Upaya hukum bagi konsumen yang bersengketa di Indonesia yaitu dapat melakukan penyelesaian di luar pengadilan maupun penyelesaian melalui pengadilan tercantum dalam Pasal 47 dan Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian melalui pengadilan mempunyai keunggulan yaitu sifatnya mengikat serta final akan tetapi biaya mahal. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan bersifat tidak mengikat akan tetapi biaya relatif lebih murah dibandingkan melalui pengadilan.

Kata-kata kunci: Hak Kenyamanan, Jaringan Internet, Perlindungan Konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Alat komunikasi berbasis teknologi digital sebagai penunjang proses daring menjadi unsur yang penting dalam masa ini. Dicky Budiman juga menyebabkan penggunaan teknologi berbasis digital menjadi cepat dan meningkat. Hal ini tentu mengharuskan jaringan internet di Indonesia harus ditingkatkan dan penyebarannya harus diratakan untuk menunjang aktivitas yang dilakukan dengan menggunakan daring (*online*).¹

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) yang selanjutnya akan disebut PT. Telkom merupakan BUMN yang bergerak dalam bidang telekomunikasi menjadi salah satu pelaku bisnis ICT atau *Information and Communication Technology* harus beradaptasi dengan dampak dari pandemi Covid-19. PT. Telkom adalah perusahaan yang menyediakan jasa dan jaringan telekomunikasi terlengkap di Indonesia serta sebagai penyelenggara informasi dan telekomunikasi.

PT. Telkom juga menyediakan berbagai jasa meliputi jasa telepon tidak bergerak kabel (*fixed wire line*), jasa telepon tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*cellular/ mobile service*), serta jasa

¹ Dimas Andi dan Yudho Winarto, *Pandemi Covid-19 Mempercepat Pemanfaatan Teknologi Digital*. Diakses melalui <https://industri.kontan.co.id/news/pandemi-covid-19-mempercepat-pemanfaatan-teknologi-digital-1>, 20 November 2022 Pukul 09.00 WIB.

multimedia lainnya. Persaingan dalam perusahaan teknologi informasi semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Hal tersebut menyebabkan PT. Telkom mengembangkan berbagai produk baru agar kebutuhan teknologi informasi dan komunikasi terhadap akses internet konsumen menjadi terpenuhi dan semakin dimudahkan yaitu tercipta salah satu produknya yaitu Indihome.²

Tahun 2015, Indihome atau Indonesia Digital Home resmi diluncurkan yang mana merupakan salah satu proyek utama dari PT. Telkom. Indihome sejak tanggal 1 Juli 2023 menjadi salah satu produk layanan Telkomsel, yang mana pada tanggal 6 April 2023 PT Telkom menandatangani Perjanjian Pemisahan Bersyarat dengan PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) mengenai penyatuan dua anak usahanya yaitu Telkomsel dan Indihome. Pemisahan tersebut tidak berdampak signifikan terhadap kondisi keuangan perseroan dikarenakan pemisahan dan transaksi dilakukan perseroan dengan Telkomsel yang mana merupakan anak perusahaan terkonsolidasi perseroan.³

Heri Supriadi selaku Direktur Keuangan Telkom menuturkan bahwa digitalisasi mempunyai manfaat yang besar dalam mendukung beragam

² Febry Yonada Ramadhan, “Pengaruh harga dan Kualitas Produk serta Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Wilayah Samarinda Kota)”, *Jurnal Ekonomia*, Fakultas Ekonomi, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Samarinda, 2016, hlm. 2.

³ Romys Binekasri, *Telkom Kawinkan Telkomsel dan Indihome, Begini Skemanya*, diakses melalui <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230406100646-17-427798/telkom-kawinkan-telkomsel-dan-indihome-begini-skemanya>, 20 November 2023 Pukul 10.00 WIB.

aktivitas, sehingga mengharapkan perusahaan dapat memberikan yang terbaik kepada masyarakat dan negara melalui kinerja produk dan layanan terbaik guna mendukung digitalisasi Indonesia.⁴

Kenyataannya gangguan-gangguan layanan internet masih banyak terjadi. Aduan yang diterima YLKI atau Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia tentang perusahaan telekomunikasi mencatat aduan sebesar 11,9% dari 535 aduan pada kurun waktu 2021. Anak usaha PT. Telkom yaitu Indihome dan Telkomsel menjadi dua perusahaan dengan aduan terbanyak. Indihome mencapai 25% dari total aduan perusahaan telekomunikasi serta Telkomsel dengan 21% dari total aduan perusahaan telekomunikasi.⁵

Pengaduan terkait layanan Indihome berdasarkan data aduan Ombudsman periode 2018-2022 mencapai 148 aduan dan merupakan layanan yang paling banyak dikeluhkan sebanyak 25% atau seperempat dari jumlah aduan terkait layanan telekomunikasi dan informasi.⁶ Tercatat terdapat 6 maladministrasi yang dikeluhkan konsumen terhadap Indihome berdasarkan data Ombudsman meliputi 41% terkait penundaan berlarut,

⁴ Telkom Indonesia. *Akselerasi Akses Informasi di Seluruh Negeri, Jaga Momentum di Tengah Pandemi*. diakses melalui https://telkom.co.id/sites/enterprise/id_ID/news/akselerasi-akses-informasi-di-seluruh-negeri-jaga-momentum-di-tengah-pandemi 1207, 20 November 2022 Pukul 09.00 WIB.

⁵ Reza Pahlevi. *YLKI: Indihome dan Telkomsel Paling Banyak Dikeluhkan Konsumen*, diakses melalui <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/10/yki-indihome-dan-telkomsel-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen> pada 21 November 2022 Pukul 10.00 WIB.

⁶ Nungky Febrianawati, *Layanan Dikeluhkan Konsumen, Ombudsman Banjir Aduan Terhadap Indihome*, diakses melalui <https://ombudsman.go.id/news/r/layanan-dikeluhkan-konsumen-ombudsman-banjir-aduan-terhadap-indihome-> pada 21 November 2022 Pukul 10.00 WIB

21% terkait penyimpangan prosedur, 15% terkait tidak memberikan pelayanan, 12% terkait tidak kompeten, 10% terkait penyalahgunaan wewenang, serta 1% tidak patut. Menurut salah satu anggota Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat, keluhan yang masuk terhadap Indihome lainnya meliputi permohonan pemasangan yang lama, teknis jaringan lamban atau mati, alat perangkat rusak, respon terhadap keluhan lambat, kesulitan dalam pengembalian deposit, untuk pengajuan berhenti langganan dipersulit, tanpa persetujuan pelanggan terlebih dahulu melakukan penambahan program atau layanan serta kebocoran data pelanggan.⁷

Contoh gangguan layanan internet yang merugikan terjadi pada bulan September 2021 yaitu saat pelaksanaan tes Seleksi Kompetensi Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil yang mana akan ditulis selanjutnya sebagai SKD CPNS 2021. Proses pelaksanaan tes SKD CPNS 2021 di beberapa titik lokasi sempat terganggu dan mengalami penundaan dari jadwal yang sudah ditentukan.⁸ Jaringan internet Telkomsel dan Indihome mengalami gangguan dari tanggal 19 hingga 20 September 2021. Satya Pratama, selaku Kepala Biro Humas, Hukum, dan Kerja Sama Badan Kepegawaian Negara atau BKN, mengatakan bahwa akibat dari gangguan internet

⁷ Nungky Febrianawati, *Layanan Dikeluhkan Konsumen, Ombudsman Banjir Aduan Terhadap Indihome*, diakses melalui <https://ombudsman.go.id/news/r/layanan-dikeluhkan-konsumen-ombudsman-banjir-aduan-terhadap-indihome-> pada 21 November 2022 Pukul 10.00 WIB

⁸ Muhammad Idris, *Telkomsel dan Indihome Gangguan, Hampir Merata di Seluruh Indonesia*, diakses melalui <https://money.kompas.com/read/2021/09/20/054558026/telkomsel-dan-indihome-gangguan-hampir-merata-di-seluruh-indonesia?page=all> pada 21 November 2022 Pukul 10.00 WIB.

tersebut maka BKN akan menjadwalkan ulang SKD di beberapa titik lokasi yang mengalami kendala gangguan internet.⁹

Salah satu titik lokasi yang mengalami kendala dan mengharuskan penjadwalan ulang yaitu Tilok Mandiri Balikpapan untuk Kejaksanaan Agung dan Kementerian Pertanian. SKD CPNS di Gedung Tegar Beriman, Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat juga merupakan salah satu titik lokasi yang terkena dampak dari gangguan jaringan internet. Dampak dari gangguan internet tersebut selain menghambat waktu pengerjaan soal dikarenakan jaringan internet lambat juga mengakibatkan peserta SKD CPNS menjadi tertekan dan fokus untuk mengerjakan soal menjadi terganggu.¹⁰

Gangguan terkait akan jaringan internet ini tidak terjadi sekali dua kali akan tetapi kerap kali terjadi bahkan dari tahun tahun sebelumnya sehingga hal tersebut meresahkan banyak konsumen dari jaringan internet pelaku usaha. Selain SKD CPNS yang terganggu, sejumlah konsumen jaringan internet pelaku usaha juga serentak mengalami gangguan internet yang berkepanjangan pada bulan September tahun 2021 bahkan berbagai macam cuitan terkait dengan keluhan gangguan internet banyak

⁹ Jawahir Gustav Rizal. *BKN Jadwalkan Ulang SKD CPNS Akibat Gangguan Internet Indihome*, diakses melalui <https://www.kompas.com/tren/read/2021/09/21/170000465/bkn-jadwalkan-ulang-skdcpens-akibat-gangguan-internet-telkom-indihome?page=all> pada 21 November 2022 Pukul 10.00 WIB.

¹⁰ Jawahir Gustav Rizal. *BKN Jadwalkan Ulang SKD CPNS Akibat Gangguan Internet Indihome*, diakses melalui <https://www.kompas.com/tren/read/2021/09/21/170000465/bkn-jadwalkan-ulang-skdcpens-akibat-gangguan-internet-telkom-indihome?page=all> pada 21 November 2022 Pukul 10.00 WIB.

terlontarkan di media sosial dan juga terkait dengan permintaan ganti rugi karena gangguan tersebut tentunya sangat mengganggu aktivitas masyarakat yang kebanyakan saat ini berbasis online atau daring.¹¹

Salah satu keluhan dari konsumen pelaku usaha atas nama Wulandari terkait produknya yaitu Indihome yang ditulis dalam mediakonsumen.com pada tanggal 9 Februari 2023, koneksi internet dan televisi miliknya mati sehingga pelanggan menghubungi *call center* Indihome. Respon dari *call center* yaitu tidak ada gangguan massal dan kondisi internet normal dan kemudian menyetujui permintaan konsumen agar teknisi datang ke lokasi pelanggan. Setelah telepon tersebut, terdapat pemberitahuan kepada konsumen bahwa untuk teknisi dijadwalkan pagi hari yang sebelumnya dijadwalkan hari itu juga. Kemudian muncul 3 *Whatsapp* dari petugas Indihome mengatakan bahwa telah terjadi gangguan massal yang mana keterangan tersebut berbeda dengan petugas *call center*. Tanggal 10 Februari 2023 kondisi masih sama, sehingga konsumen berinisiatif untuk menanyakan progres perbaikan karena layanan jaringan internet masih tidak dapat digunakan. Sampai tanggal 12 Februari 2023 dari pihak Indihome tidak ada koordinasi terkait permasalahan tersebut, baru setelah ditanyakan oleh konsumen dari pihak Indihome menjawab ada kendala terkait izin pengerjaan dari gedung

¹¹ CNN Indonesia, *Internet Indihome Terganggu, Netizen Tuntut Ganti Rugi*, diakses melalui <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210923102647-192-698350/internet-indihome-terganggu-netizen-tuntut-ganti-rugi>, pada 10 Desember 2022 Pukul 20.00 WIB.

sehingga menyebabkan proses perbaikan menjadi lama.¹² Situasi seperti itu tentunya sangat menghambat dan mengganggu aktivitas dari konsumen layanan Indihome yang mana aktivitas banyak menggunakan internet.

Keluhan ketiga yang ditemukan dalam forum yang sama pada bulan Agustus 2023 yaitu konsumen Levan juga mengeluhkan hal yang sama yaitu sejak 2 tahun berlangganan internet dengan pelaku usaha kurang lebih sudah dilakukan 40 kali laporan gangguan internet.¹³

Konsumen Alif Jihad pada forum yang sama yaitu mediakonsumen.com pada bulan Oktober 2023 juga mengeluhkan terkait pelayanan pelaku usaha dalam menanggapi gangguan internet tidak responsif dan informatif terkait gangguan internet yang dialami.¹⁴

Ulfa Salah warga Tapaktuan yang merupakan konsumen Indihome juga mengeluhkan terkait gangguan internet yang terjadi pada tanggal 25 Maret 2024, disebutkan bahwa jaringan indihome mengalami gangguan dan juga lambat yang menyebabkan aktivitas konsumen terganggu yang mana internet sekarang menjadi kebutuhan sehari-hari.¹⁵

¹² Wulandari, *Penanganan Lambat atas Keluhan Indihome*, diakses melalui <https://mediakonsumen.com/2023/02/14/surat-pembaca/penanganan-lambat-atas-keluhan-indihome> Pada 16 Januari 2024 Pukul 10.00 WIB.

¹³ Levan, *Kendala Internet Lambat Indihome Sudah 2 Tahun*, diakses melalui <https://mediakonsumen.com/2023/08/21/surat-pembaca/kendala-internet-lambat-indihome-sudah-2-tahun> Pada 16 Januari 2024 Pukul 10.00 WIB.

¹⁴ Alif Jihad, *Penanganan Gangguan Indihome Terlalu Lama*, diakses melalui <https://mediakonsumen.com/2023/10/27/surat-pembaca/penanganan-gangguan-indihome-terlalu-lama> Pada 14 Maret 2024 Pukul 10.00 WIB

¹⁵ KBB Aceh, *Warga Tapaktuan Mengeluhkan Pelayanan Jaringan Telkomsel dan Indihome di Tapaktuan yang Sering Mengalami Gangguan*, diakses melalui

Keluhan-keluhan dari konsumen Indihome tersebut tentunya berbanding dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya akan disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur tentang hak yang dimiliki konsumen.

Berdasarkan contoh keluhan konsumen Indihome di atas, terdapat hak konsumen yang tidak terpenuhi yaitu hak kenyamanan yang tertulis dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Akibat dari adanya gangguan layanan internet atau koneksi internet yang kurang stabil tersebut, konsumen Indihome menjadi kesulitan dalam melakukan aktivitas yang mana banyak aktivitas yang beralih menjadi *online* atau daring. Hal tersebut tentu menyebabkan kenyamanan konsumen dalam menjalankan aktivitas menjadi terganggu.

Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban yaitu: “memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.” Hak konsumen untuk memperoleh informasi dan jawaban secara detail terkait penyebab gangguan juga dilanggar dalam contoh keluhan yang ditulis pada laman *website*

<https://kbbaceh.news/warga-tapak Tuan-mengelu hkan-pelayan an-jaringan-telkomsel-dan-indihome-di-tapak Tuan-yang-sering-mengalami-gangguan> Pada 2 April 2024 Pukul 09.00 WIB.

mediakonsumen.com di atas. Berdasarkan Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa merupakan kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar terkait kondisi jasa dalam hal tersebut yaitu jaringan internet.

Konsumen Indihome tentu menjadi tidak nyaman dan kurang puas terhadap pelayanan *call center* yang tidak memuaskan dan kurang dalam menjelaskan secara detail tentang kendala teknis masalah gangguan yang terjadi kepada pelanggan. Hal tersebut tentunya berbanding dengan kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf h menjelaskan bahwasanya: “Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.” Hal tersebut berarti bahwa setiap konsumen berhak untuk mendapatkan penggantian hak apabila barang dan/atau jasa yang diberikan tidak sesuai. Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan terkait kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila barang dan/jasa tidak sesuai dengan perjanjian.

Konsumen berhak mendapatkan kepastian hukum dalam perjanjian tersebut tidak terkecuali dengan kerugian yang dialami. Suatu perjanjian

yang dianggap sah harus terdapat kesepakatan antara para pihak dan juga memenuhi syarat yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu:

- a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya.
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
- c. Suatu hal tertentu.
- d. Suatu sebab yang halal.

Semua perjanjian yang telah dibuat para pihak dengan mematuhi keempat unsur tersebut harus dipatuhi oleh para pihak yang berkontrak atau yang membuat perjanjian. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

Proses dalam membuat dan mendaftarkan diri menjadi seorang konsumen jaringan layanan internet Indihome dengan sebuah bentuk perjanjian baku berbentuk formulir. Perjanjian baku ini untuk isi klausulanya dibentuk oleh salah satu pihak yang memiliki kedudukan lebih tinggi yang mana dalam hal ini yaitu pelaku usaha.¹⁶

Perjanjian baku dalam perjanjian konsumen layanan internet Indihome dibuat oleh Pelaku Usaha tanpa adanya pembicaraan terlebih

¹⁶ Ahmad Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm.39.

dahulu mengenai klausulanya terhadap konsumen, termasuk dalam hal adanya penggantian rugi, kompensasi, dan biaya apabila terjadi gangguan dalam layanan internet.¹⁷ Hal ini sering disebut konsep *take it or leave it*, yang mana konsumen diberikan kebebasan untuk mengikatkan kepada perjanjian baku tersebut atau tidak.¹⁸

Kebanyakan konsumen dalam perjanjian baku tersebut langsung menyetujui perjanjian tanpa membaca terlebih dahulu isi klausulanya. Sehingga pihak konsumen kurang memahami hal yang penting bagi konsumen jika mengalami kerugian. Mengingat bahwa konsumen pada umumnya selalu pada pihak yang dirugikan, perlindungan akan konsumen tersebut sangat diperlukan. Hal yang menunjukkan bahwa kedudukan konsumen lebih lemah daripada produsen yaitu faktor pengetahuan mengenai proses produksi, pengenalan bahan baku yang kurang serta *bargaining power* atau kecakapan tawar menawar secara ekonomis lemah.¹⁹

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa yang patut berasaskan keseimbangan, keamanan,

¹⁷ Rusniati, "Prosedur dan Perjanjian Pemasangan WIFI antara Pihak Indihome dengan Konsumen serta Akibat Hukumnya jika Salah Satu Pihak Wanprestasi", *Jurnal Kepastian Hukum dan Keadilan*, Vol. 2 No. 1, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang, 2020, hlm 40.

¹⁸ Rusniati, "Prosedur dan Perjanjian Pemasangan WIFI antara Pihak Indihome dengan Konsumen serta Akibat Hukumnya jika Salah Satu Pihak Wanprestasi", *Jurnal Kepastian Hukum dan Keadilan*, Vol. 2 No. 1, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang, 2020, hlm 40.

¹⁹ Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm.4.

keselamatan serta kepastian hukum jika terdapat hal-hal yang merugikan konsumen, sesuai dengan Pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Peneliti dalam skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Konsumen atas Tidak Terpenuhi Hak Kenyamanan Jaringan Internet oleh PT Telkomsel”** tertarik untuk membahas mengenai perlindungan hukum serta upaya hukum atas tidak terpenuhinya hak kenyamanan konsumen oleh pelaku usaha atau penyedia jasa layanan internet. Konsumen layanan jaringan internet mempunyai hak untuk mendapatkan ganti rugi, kompensasi, dan/atau penggantian biaya serta berhak untuk mengajukan upaya hukum apabila terjadi tidak terpenuhinya hak konsumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dapat dirumuskan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas tidak terpenuhi hak kenyamanan jaringan internet PT. Telkom?
2. Bagaimana bentuk upaya hukum yang bisa dilakukan konsumen atas tidak terpenuhi hak kenyamanan jaringan internet PT. Telkom?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen atas tidak terpenuhi hak kenyamanan jaringan internet PT. Telkom.
2. Untuk menganalisis upaya hukum yang bisa dilakukan konsumen atas tidak terpenuhi hak kenyamanan jaringan layanan internet PT. Telkom.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap pembaca baik secara teoritis maupun praktik, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Manfaat teoretis penelitian ini yaitu diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang berarti terhadap ilmu pengetahuan bidang hukum mengenai perlindungan konsumen, yaitu mengenai perlindungan hukum konsumen atas tidak terpenuhi hak kenyamanan jaringan internet PT. Telkom serta bentuk upaya hukumnya.

2. Manfaat Praktik

Manfaat praktik diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri, serta dapat memberikan masukan kepada pihak terkait mengenai perlindungan hukum konsumen atas tidak terpenuhi hak kenyamanan jaringan internet PT. Telkom serta bentuk upaya hukumnya.

E. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian

Penyusunan tugas akhir ini, peneliti melakukan studi pustaka mengenai hasil penelitian terdahulu yang sesuai dengan pokok pembahasan yang peneliti teliti. Hasil penelitian tersebut yang berasal dari studi pustaka kemudian akan menjadi sumber kajian teori terhadap penelitian peneliti dan juga untuk membuktikan atau sebagai pembeda terhadap hasil penelitian peneliti dengan peneliti sebelumnya. Berikut karya ilmiah yang peneliti temukan yaitu:

No	Nama Peneliti, Instansi, Tahun	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Perbedaan
1.	Melissa Septyna Simanjuntak. USU. 2015	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: PT. Telkom Medan Divre 1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pengaturan mengenai perlindungan konsumen di Indonesia? 2. Bagaimana perjanjian antara Penyedia Jasa Indihome dengan Konsumen yang berlangganan Indihome? 3. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen indihome oleh PT. Telkom sebagai Pelaku Usaha apabila terjadi gangguan jaringan internet? 	Menganalisis bagaimana bentuk upaya hukum yang dapat dilakukan pelanggan jaringan internet PT. Telkom atas tidak terpenuhinya hak.
2.	Ari Candra Setiaji. UII. 2017	Perlindungan Hukum Konsumen Indihome	1. Bagaimana perlindungan Hukum Konsumen Indihome terhadap kebijakan sepihak yang	Menganalisis bagaimana bentuk upaya

		Terhadap Kebijakan Sepihak Oleh PT. Telekomunikasi Indonesia. Dspace UII	dilakukan oleh PT Telekomunikasi Indonesia yang menimbulkan kerugian konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen? 2. Apakah PT Telkom dapat mempertanggungjawabkan tindakannya secara hukum atas pelanggaran terhadap hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?	hukum yang dapat dilakukan pelanggan jaringan internet PT. Telkom atas tidak terpenuhinya hak.
3.	Rozza Syaputra. Universitas Sriwijaya. 2018	Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan Internet Indihome di Kabupaten Lahat	1. Bagaimana implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan internet IndiHome di Kabupaten Lahat? 2. Bagaimana bentuk ganti rugi yang diberikan oleh PT. Telkom terhadap konsumen pengguna jasa layanan internet IndiHome yang dirugikan?	Menganalisis bagaimana bentuk upaya hukum yang dapat dilakukan pelanggan jaringan internet PT. Telkom atas tidak terpenuhinya hak.
4.	Nadhira Hesty Utami. Universitas Andalas. 2019.	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Produk Indihome Berdasarkan UU Nomor 8	1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan IndiHome berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen? 2. Apakah kendala-kendala yang dihadapi oleh	Menganalisis bagaimana bentuk upaya hukum yang dapat dilakukan pelanggan jaringan

		Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.	konsumen pengguna layanan IndiHome dan upaya perlindungan hukum yang dapat dilakukan untuk mengatasinya?	internet PT. Telkom atas tidak terpenuhinya hak.
5.	Putri Diyantri. Universitas Islam Riau. 2020.	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Atas Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: PT. Telkom Indonesia Riau Witel).	1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen IndiHome oleh PT. Telkom atas gangguan jaringan internet Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen? 2. Apa kendala perlindungan hukum terhadap konsumen IndiHome oleh PT. Telkom apabila terjadi gangguan jaringan internet?	Menganalisis bagaimana bentuk upaya hukum yang dapat dilakukan pelanggan jaringan internet PT. Telkom atas tidak terpenuhinya hak.
6.	Cici Octa Azhari. UIN Sultan Syarif Kasim Riau. 2020.	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan	1. Bagaimana Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jaringan Indihome akibat terjadinya gangguan Jaringan internet ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (PT. Plaza Telkom Group Kota Pekanbaru)? 2. Bagaimana Tanggung Jawab dari Pihak Telkom terhadap Kontrak layanan Perbaikan Gangguan	Menganalisis bagaimana bentuk upaya hukum yang dapat dilakukan pelanggan jaringan internet PT. Telkom atas tidak terpenuhinya hak.

		Konsumen (Plaza Telkom Group Pekanbaru).	Jaringan Internet dengan Konsumen berlangganan Indihome ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (PT. Plaza Telkom Group)?	
--	--	--	--	--

F. Kerangka Teori

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum berdasarkan Satjipto Rahardjo yaitu merupakan upaya untuk melindungi suatu kepentingan seseorang dengan mengalokasikan suatu hak kekuasaan untuk bertindak sesuai dengan kepentingannya.²⁰ Sedangkan berdasarkan Setiono, perlindungan hukum yaitu upaya untuk melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum.²¹ Muchsin mendefinisikan perlindungan hukum sebagai kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai, kaidah dengan tindakan dalam menciptakan ketertiban dalam kehidupan sesama manusia.²²

²⁰ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.54.

²¹ Setiono, Disertasi: *"Rule of Law"*, Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004, hlm.3.

²² Muchsin, Disertasi: *"Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia"*, Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, hlm. 14.

Perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yaitu sebagai berikut:²³

- a. Perlindungan Hukum Preventif yaitu perlindungan yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran, tercantum dalam peraturan perundang-undangan guna mencegah terjadinya pelanggaran serta memberikan batasan dalam melakukan kewajiban.
- b. Perlindungan Hukum represif yaitu perlindungan berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan dikarenakan pelanggaran telah dilakukan.

2. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usaha untuk memenuhi kebutuhannya dari hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen itu sendiri, perlindungan konsumen merupakan upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumennya.²⁴

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas mulai dari tahap mendapatkan barang atau jasa sampai akibat dari pemakaian

²³ *Ibid.*, hlm.20.

²⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 21-22.

barang atau jasa dan cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi dua aspek yaitu sebagai berikut:²⁵

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan yang disepakati.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat yang tidak adil bagi konsumen.

Hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat. Hukum perlindungan konsumen yaitu keseluruhan peraturan perundangan baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan hakim yang substansinya mengatur tentang kepentingan konsumen.²⁶

3. Konsumen

Konsumen merupakan kata yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer*, selain itu juga dalam bahasa Belanda yaitu *consument* atau *konsument*. Secara harfiah arti dari konsumen yaitu orang yang memerlukan, membelanjakan, atau menggunakan dan juga pemakai atau pembutuh.²⁷ Sedangkan secara yuridis seperti yang tercantum

²⁵ *Ibid*, hlm. 22.

²⁶ *Ibid*, hlm. 23-24.

²⁷ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Ctk. Pertama, Panta Rei, Jakarta, 2005, hlm. 23.

dalam Pasal 1 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen yaitu sebagai berikut:

“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.”²⁸

Undang Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (Undang-Undang Anti Monopoli) juga merumuskan yaitu sebagai berikut:

“Konsumen adalah setiap pemakai dan atau pengguna barang atau jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri dan atau kepentingan orang lain.”²⁹

Perbedaan dari definisi yang dirumuskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan Undang-Undang Anti Monopoli yaitu dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen batasan yang diberikan lebih rinci dibanding dengan Undang-Undang Anti Monopoli. Dalam rumusan Undang-Undang Perlindungan Konsumen konsumen diartikan pemakaian barang dan/atau jasa bukan hanya kepentingan manusia akan tetapi juga merupakan kepentingan untuk makhluk hidup lainnya yaitu hewan, tumbuh-tumbuhan, dan makhluk

²⁸ *Ibid*

²⁹ *Ibid.*

mikroorganisme. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga membatasi kepada pemakai barang atau jasa yang tidak untuk diperdagangkan.³⁰

Definisi konsumen dengan batasan yang lebih luas seperti yang dirumuskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk memberikan perlindungan yang seluas-luasnya. Definisi konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen jika dikaitkan dengan Pasal 45 yang mengatur tentang gugatan ganti rugi dari konsumen kepada pelaku usaha maka keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain tidak dapat menuntut ganti rugi karena tidak termasuk konsumen akan tetapi kerugiannya dapat menjadi alasan dalam mengadakan tuntutan ganti rugi.³¹

Berdasarkan dari definisi konsumen tersebut, maka konsumen dibedakan menjadi tiga yaitu sebagai berikut:

- a. Konsumen Komersial yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
- b. Konsumen Antara yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.

³⁰ *Ibid.*

³¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedelapan, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 6.

- c. Konsumen Akhir yaitu setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.³²

4. Pelaku Usaha

Pelaku usaha berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha yang dimaksud dalam pengertian tersebut yaitu perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lainnya.³³

Hak dan kewajiban dari pelaku usaha tercantum dalam Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sedangkan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.³⁴ Hak pelaku usaha tersebut agar konsumen dapat mengerti tentang hak-hak pelaku usaha. Kewajiban

³² Zulham, *Op Cit*, hlm 17-18

³³ Janus Sidabalok, *Op Cit*, hlm. 17.

³⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Ctk Ketiga, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm. 33.

pelaku usaha agar pelaku usaha bertanggung jawab terhadap barang atau jasanya dengan demikian tercipta keseimbangan terhadap pelaku usaha serta konsumen.³⁵

Pelaku usaha sebagai penyelenggara suatu kegiatan usaha merupakan pihak yang berkewajiban untuk bertanggung jawab dari kerugian yang diakibatkan usahanya kepada pihak konsumen.³⁶ Hal tersebut diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Bentuk dari ganti rugi tersebut yang diatur dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat berbentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang senilai sesuai peraturan yang berlaku. Beban pembuktian adanya unsur kesalahan atau tidak dalam gugatan juga merupakan tanggung jawab pelaku usaha sesuai dalam Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

5. Jaringan Internet

Jaringan internet merupakan jaringan komunikasi yang berguna untuk menghubungkan sebuah komputer dengan komputer lain yang ada di seluruh dunia. Secara umum jaringan internet yaitu suatu jaringan komunikasi yang luas dan dapat digunakan oleh masyarakat

³⁵ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 59.

³⁶ Janus Sidabalok, *Op Cit*, hlm. 17.

luas.³⁷ *Transmission Control Protocol* atau *Internet Protocol Suite* dibutuhkan dalam menggunakan internet untuk melakukan pengaturan serta menghubungkan antar komputer.³⁸

Jaringan Internet mempunyai berbagai fungsi yang penting dan berguna dalam kehidupan masyarakat pada masa ini. Fungsi dari jaringan internet yaitu sebagai berikut:³⁹

- a. Sebagai sarana atau media komunikasi.
- b. Sebagai sarana untuk mendapatkan atau mengakses informasi.
- c. Sebagai sarana bertukar atau berbagi sumber daya.
- d. Sebagai sarana untuk mengakses berita.
- e. Sebagai sarana sumber hiburan.

Kehadiran internet tentunya sangat mempermudah kehidupan manusia karena memiliki fungsi dan manfaat yang dapat digunakan dalam kehidupan masyarakat pada masa ini. Jaringan internet

³⁷ Nandy, *Pengertian Jaringan Internet: Sejarah, Fungsi, Manfaat dan Dampaknya*, diakses melalui: https://www.gramedia.com/literasi/jaringan-internet/#Manfaat_dari_Jaringan_Internet, pada 5 Januari 2023 pukul 09.00 WIB.

³⁸ Tashia, *Sistem Jaringan Internet Indonesia*, diakses melalui: <https://aptika.kominfo.go.id/2015/12/sistem-jaringan-internet-di-indonesia/>, pada 5 Januari 2023 pukul 09.00 WIB.

³⁹ Nandy, *Pengertian Jaringan Internet: Sejarah, Fungsi, Manfaat dan Dampaknya*, diakses melalui: https://www.gramedia.com/literasi/jaringan-internet/#Manfaat_dari_Jaringan_Internet, pada 5 Januari 2023 pukul 09.00 WIB.

meskipun mempunyai fungsi yang penting dalam masyarakat tentunya memiliki dampak negatif yang bisa ditimbulkan, yaitu:⁴⁰

- a. Kejahatan *cybercrime* atau kejahatan online dapat terjadi kepada pengguna internet akibat dari tidak bijak dalam menggunakan internet.
- b. Pencurian data pribadi atau *phising*.
- c. Kemudahan dalam mengakses konten pornografi.
- d. Adanya potensi kejahatan seperti memalsukan data, pelanggaran HAKI, mendapatkan informasi secara illegal, dan memata-matai atau mencuri data.

G. Definisi Operasional

1. Perlindungan Hukum merupakan suatu upaya yang diberikan kepada subjek hukum untuk melindungi suatu kepentingan yang sesuai dengan hukum baik dalam sifat preventif maupun represif.⁴¹ Perlindungan hukum yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu perlindungan hukum konsumen yang sesuai atau mengacu ke Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Konsumen yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu seseorang yang menggunakan suatu barang atau jasa yang terdapat dalam masyarakat

⁴⁰ Nandy, *Pengertian Jaringan Internet: Sejarah, Fungsi, Manfaat dan Dampaknya*, diakses melalui: https://www.gramedia.com/literasi/jaringan-internet/#Manfaat_dari_Jaringan_Internet, pada 5 Januari 2023 pukul 09.00 WIB.

⁴¹ Muchsin, *Loc Cit.*

dan tujuan atau kepentingannya untuk memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya serta tidak untuk diperdagangkan lagi dan atau untuk mendapatkan keuntungan kembali.⁴²

3. Pelaku usaha yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu setiap orang atau badan usaha berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum berada atau berkegiatan di wilayah Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama dengan perjanjian penyelenggaraan kegiatan bidang ekonomi. Pelaku usaha yang termasuk yaitu perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lainnya.⁴³
4. Telekomunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu setiap pemancaran, pengiriman, tanda-tanda, isyarat-isyarat, tulisan tulisan, gambar gambar, suara suara atau berita berita dari setiap jenis melalui kawat, radio atau sistem elektomagnetik lainnya.⁴⁴
5. Hak Kenyamanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu yang tercantum dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf a menjelaskan bahwa:⁴⁵
“Konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.” Artinya adalah setiap

⁴² Janus Sidabalok, *Op Cit*, hlm. 17.

⁴³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 41.

⁴⁴ Indonesia, UU No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Pasal 1

⁴⁵ Indonesia, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf

konsumen berhak untuk mendapatkan kenyamanan terhadap barang dan/atau jasa yang diberikan dan dalam penelitian ini konsumen tersebut yaitu konsumen jasa jaringan internet yang mengalami gangguan internet di Indonesia.

6. Hak Kompensasi, Ganti Rugi, dan/atau Penggantian Biaya yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf h menjelaskan bahwasanya:⁴⁶ “Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.” Artinya adalah setiap konsumen berhak untuk mendapatkan penggantian hak apabila barang dan/atau jasa yang diberikan tidak sesuai dan dalam penelitian ini yaitu konsumen pelanggan layanan internet yang mengalami gangguan layanan internet di Indonesia.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu jenis penelitian metode yuridis normatif. Penelitian dengan metode normatif ini berdasarkan Abdulkadir Muhammad dalam bukunya yaitu suatu

⁴⁶ Indonesia, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf h

metode penelitian hukum yang mengkaji hukum yang tertulis dengan berdasarkan dari aspek tertulis, sejarah, filosofi, perbandingan, stuktur dan komposisi, lingkup dan materi, penjelasan umum dari pasal demi pasal, formalitas serta kekuatan mengikat suatu undang-undang tetapi tidak mengikat aspek terapan atau implementasinya.⁴⁷

Menurut Soerjono Soekanto, penelitian dengan metode normatif yaitu suatu pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan baku utama dengan menelaah hal yang bersifat teoritis yang menyangkut asas-asas hukum, konsepsi hukum, pandangan dan doktrin-doktrin hukum, peraturan dan sistem hukum dengan menggunakan data sekunder, contoh data sekunder tersebut diantaranya yaitu asas, kaidah, norma dan aturan hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya, dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan erat dengan penelitian.⁴⁸

Berdasarkan penjelasan tersebut sehingga metode penelitian normatif dilakukan yaitu dengan hanya mengkaji studi dokumen atau pustaka atau dapat juga disebut dengan studi kepustakaan menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum, teori hukum, dan dapat berupa pendapat

⁴⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2004, hlm. 101.

⁴⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm. 24.

para ahli hukum karena metode pendekatan yang digunakan oleh metode normatif antara lain: perundang-undangan, konseptual, historis, komparatif, dan filosofis. Tidak diperlukan penelitian berupa wawancara secara langsung untuk mendapatkan data atau obeservasi secara langsung terhadap masalah yang akan dibahas.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan secara normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan atau disebut juga *statue approach* yang proses pendekatannya dengan cara mengkaji aturan aturan yang terkait dengan suatu isu hukum yang akan diteliti.⁴⁹ Selain pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus dalam mengkaji penelitian ini. Penelitian ini penulis mengkaji tentang ketentuan hukum, perundangan, asas, serta fakta hukum terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen layanan jaringan internet.

3. Bahan Hukum Penelitian

Bahan hukum yang digunakan penulis dalam penelitian normatif ini menggunakan data sekunder untuk data utamanya yaitu berupa bahan hukum yang terdiri dari:

- a. Bahan hukum primer dalam penelitian ini dikarenakan menggunakan metode penelitian normatif sehingga bahan hukum

⁴⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011, hlm. 24

primernya berupa undang-undang atau peraturan pemerintah yaitu:

- 1) Kitab Undang Undang Hukum Perdata serta peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen.
 - 2) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - 3) Undang Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
- b. Bahan hukum sekunder merupakan suatu bahan hukum yang digunakan untuk membantu dalam menganalisis, memahami, serta memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder yang digunakan yaitu berupa jurnal hukum, hasil penelitian, hasil seminar, buku, artikel hukum, dokumen atau arsip, serta pendapat ahli hukum yang sesuai dengan penelitian penulis yaitu mengenai perlindungan konsumen layanan internet terkait tidak terpenuhinya hak kenyamanan konsumen.
- c. Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang menunjang atau yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan juga bahan hukum sekunder seperti Kamus Hukum, KBBI, dan surat kabar yang sesuai dengan penelitian penulis.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini yaitu menggunakan studi kepustakaan dan studi dokumen atau arsip yang dilakukan dengan cara mengkaji berbagai macam perundang-undangan dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yaitu mengenai perlindungan konsumen pelanggan layanan internet terkait terpenuhinya hak kenyamanan konsumen.

5. Metode Analisis

Data dalam penelitian ini yang didapatkan dari studi kepustakaan dianalisis dengan metode kualitatif. Metode analisis kualitatif diperlukan pengolahan, pengklasifikasian, dan pencocokan data dengan cara memeriksa, meneliti, dan menganalisis data yang diperoleh. Hasil analisis disajikan secara sistematis dalam bentuk narasi yang kemudian diambil kesimpulannya. Kesimpulan yang diperoleh harus disesuaikan dengan fakta atau data yang sudah diperoleh.

I. Kerangka Penelitian

Penyusunan penelitian ini disusun dengan menggunakan sistematika penulisan yang mempunyai empat bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam BAB I ini termuat Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, dan Kerangka Penelitian.

BAB II TINJAUAN UMUM

Dalam BAB II termuat mengenai penjelasan terkait dengan teori, hasil penelitian, serta pendapat dari para ahli yang sesuai dengan penelitian. Teori- teori yang digunakan dalam tinjauan umum dalam penelitian ini yaitu teori yang sesuai dan mendukung dalam penelitian. Sehingga dalam bab ini dijelaskan terkait dengan Tinjauan Pustaka terkait Perlindungan Hukum, Tinjauan Pustaka Perlindungan Konsumen, Tinjauan Pustaka Konsumen, Tinjauan Pustaka Pelaku Usaha, Tinjauan Pustaka Jaringan Internet, dan Tinjauan Pustaka Perlindungan Konsumen dalam Aspek Pandangan Islam.

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam BAB III berisi hasil analisis dari penelitian serta pembahasan terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen pelanggan jasa layanan internet terkait dengan bermasalahnya jaringan internet yang sering terjadi pada masa pandemi covid-19 di Indonesia.

BAB IV PENUTUP

Dalam BAB IV berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan serta saran yang sesuai dengan rumusan masalah dan juga sesuai dengan hasil temuan dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka terdiri dari buku, jurnal, peraturan perundangan, serta data data elektronik lain yang digunakan dalam penelitian.

BAB II

TINJAUAN TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM DAN HUKUM

PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Perlindungan Hukum

1. Ruang Lingkup Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan tindakan hukum yang dirancang melindungi hak, kebebasan, serta kepentingan individu atau kelompok. Penggunaan sistem hukum dilibatkan untuk memastikan bahwa setiap orang mempunyai akses yang adil dan sama terhadap keadilan serta untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan atau pelanggaran hak dasar.

Perlindungan hukum berdasarkan Satjipto Rahardjo adalah pengalokasikan suatu hak kekuasaan untuk bertindak sesuai dengan kepentingannya sebagai suatu upaya guna melindungi suatu kepentingan seseorang.⁵⁰ Sedangkan berdasarkan Setiono, perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi masyarakat dari kesewenangan penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum.⁵¹ Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan dalam rangka untuk melindungi individu dengan cara menyasikan

⁵⁰ Satjipto Raharjo, *Op. Cit*, hlm.54.

⁵¹ Setiono, *Op. Cit*, hlm.3.

hubungan nilai, kaidah dengan tindakan guna menghasilkan ketertiban dalam kehidupan sesama manusia.⁵²

C.S.T. Kansil perlindungan hukum yaitu upaya hukum yang dilakukan aparat penegak hukum dalam memberi rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.⁵³ Philipus M. Hadjon berpendapat mengenai perlindungan hukum merupakan tindakan melindungi atau memberikan pertolongan terhadap subjek hukum, dengan mempergunakan perangkat-perangkat hukum.⁵⁴

2. Macam Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yaitu sebagai berikut.⁵⁵

- c. Perlindungan Hukum Preventif yaitu perlindungan yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran, tercantum dalam peraturan perundang-undangan guna mencegah terjadinya pelanggaran serta memberikan batasan dalam melakukan kewajiban.
- d. Perlindungan Hukum represif yaitu perlindungan berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan dikarenakan pelanggaran telah dilakukan.

⁵² Muchsin, *Op. Cit*, hlm. 14.

⁵³ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm.102.

⁵⁴ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011, hlm. 10.

⁵⁵ Muchsin, *Op.cit*, hlm.20.

B. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen atau disebut juga dengan hukum konsumen (*consumers law*) merupakan cabang baru ilmu hukum yang lahir dari kesadaran konsumen, terkait dengan konsumen berada pada posisi yang lemah yang mana sering menjadi objek untuk meraup untung yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha dengan promosi, cara penjualan, dan perjanjian yang merugikan. Hukum perlindungan konsumen yaitu cabang hukum baru yang bercorak universal yang mana perangkatnya sebagian diwarnai dengan hukum asing akan tetapi dasar yang menopangnya termasuk dalam hukum adat.⁵⁶

Hukum perlindungan konsumen dengan hukum konsumen dibedakan berdasarkan pengertian Az Nasution, hukum konsumen merupakan hukum umum yang berlaku sedangkan bagian tertentu yang mempunyai sifat membatasi dan/atau mengatur syarat tertentu perilaku kegiatan usaha, dan/atau melindungi kepentingan konsumen adalah hukum perlindungan konsumen.⁵⁷ Lebih lanjut terkait definisi dari Az Nasution bahwa hukum konsumen lebih berperan pada hubungan dan masalah yang kondisi antar pihak seimbang yang masing-masing mampu mempertahankan hak dengan sah. Hukum

⁵⁶ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op. Cit*, hlm 12.

⁵⁷ N.H.T Siahaan, *Op. Cit*, hlm 32.

perlindungan konsumen kondisi antar pihak yang melakukan hubungan hukum tidak seimbang.⁵⁸

Menurut pakar hukum dalam Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), hukum konsumen merupakan keseluruhan asas serta kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan penggunaan produk terhadap penyedia dengan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.⁵⁹

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan bahwa “Konsumen sebagai 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.”

Undang-Undang Perlindungan Konsumen membedakan antara pengertian perlindungan konsumen dengan konsumen, batasan

⁵⁸ Janus Sidabalok, *Op. Cit*, hlm 46

⁵⁹ *Ibid*

hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen tidak bisa lepas dari bagaimana hukum meletakkan asas-asas untuk melindungi konsumen dari pemenuhan barang dan/atau jasa yang mana tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁶⁰

Hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen dapat diberikan pengertian yaitu sebagai serangkaian norma yang mempunyai tujuan untuk melindungi kepentingan konsumen atas pemenuhan barang dan/atau jasa yang didasarkan pada manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.⁶¹

2. Asas Perlindungan Konsumen

Asas perlindungan konsumen ditetapkan dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mana terdapat lima asas yaitu meliputi:

- a. Asas manfaat dimaksudkan perlindungan konsumen harus dapat memberikan manfaat secara maksimal terhadap kepentingan konsumen maupun pelaku usaha secara keseluruhan.

⁶⁰ N.H.T Siahaan, *Op. Cit*, hlm 33.

⁶¹ *Ibid*, hlm. 34.

- b. Asas keadilan yaitu agar memberikan kesempatan kepada konsumen dan juga pelaku usaha dalam mendapatkan hak serta kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan yaitu agar dapat memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen dengan pelaku usaha serta pemerintah baik berdasarkan arti materiil atau arti spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen yaitu memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Asas kepastian hukum yaitu pelaku usaha serta konsumen agar menaati hukum, memperoleh keadilan, dan negara menjamin kepastian hukum⁶²

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan perlindungan konsumen ditetapkan dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mana ditetapkan 6 tujuan perlindungan hukum, yaitu:

- a. Melindungi diri konsumen dengan cara meningkatkan kesadaran, kemampuan serta kemandirian konsumen dalam melindungi diri.

⁶² *Ibid.* hlm 83.

- b. Menghindari pengaruh atau akses negatif dari penggunaan barang dan/atau jasa sehingga mengangkat harkat serta martabat dari konsumen.
- c. Pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, serta menuntut hak-hak konsumennya mengalami peningkatan.
- d. Membuat sistem perlindungan konsumen yang memiliki unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses dalam mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran terhadap pentingnya perlindungan konsumen kepada pelaku usaha, sehingga pelaku usaha dalam berusaha harus bersikap jujur dan bertanggung jawab.
- f. Meningkatkan kualitas produksi dengan jaminan kelangsungan usaha, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁶³

4. Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Pengertian Konsumen

Kata konsumen merupakan berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer*, atau bahasa Belanda *consument/ konsument*.

Pengertian dari konsumen secara harfiah yaitu orang yang menggunakan, memerlukan, atau membelajakan; pemakai atau

⁶³ *Ibid*, hlm 84

pembutuh. Secara yuridis pengertian konsumen tercantum dalam peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan UU No 5 Tahun 1999 tentang larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (Undang-Undang Anti Monopoli).⁶⁴

Perbedaan rumusan pengertian antara Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan Pasal 1 Undang-Undang Anti Monopoli adalah dalam batasan yang diberikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih rinci dibandingkan dengan definisi yang dirumuskan dalam Undang-Undang Anti Monopoli. Definisi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan bagi pemakaian barang dan/jasa, yang mana bukan hanya untuk kepentingan manusia tetapi juga makhluk hidup lain. Pengertian Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih dibatasi terhadap pemakaian barang/jasa yang tidak untuk diperdagangkan.⁶⁵

AZ Nasution mendefinisikan konsumen tersebut terdiri dari:⁶⁶

- a. Konsumen merupakan setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara merupakan setiap orang yang mendapatkan barang/jasa untuk digunakan mempunyai

⁶⁴ *Ibid*, hlm. 23

⁶⁵ *Ibid*

⁶⁶ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2001, hlm.

tujuan tertentu membuat barang/jasa untuk diperdagangkan kembali.

- c. Konsumen akhir merupakan setiap orang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup pribadi, keluarga, dan atau rumah tangga dan tidak diperdagangkan kembali.

Pembeda pokok antara konsumen antara dan konsumen akhir yaitu dalam unsur untuk membuat barang/jasa lain dan/atau diperdagangkan kembali yang mana dalam konsumen akhir merupakan untuk diri sendiri, keluarga, atau rumah tangganya. Unsur tersebut sebagai pembeda kepentingan masing konsumen yaitu penggunaan produk untuk tujuan tertentu.

Konsumen antara atau pelaku usaha memerlukan kaidah hukum dalam mencegah perbuatan tidak jujur dalam bisnis, dominasi pasar dengan berbagai aspek bisnis tertentu atau dalam praktek bisnis untuk menghambat masuknya perusahaan baru atau merugikan perusahaan lain dengan cara tidak wajar. Konsumen akhir memerlukan kaidah hukum yang menjamin agar setiap produk yang dikonsumsi dilengkapi dengan informasi yang benar, jujur dan bertanggung jawab.

- b. Pengertian Pelaku Usaha

Batasan terkait yang dimaksud dengan pelaku usaha tercantum dalam Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta Undang Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja (Undang-Undang Cipta Kerja) Pasal 1 angka (8) dan (9). Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dari pelaku usaha yaitu 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 menyelenggarakan kegiatan usaha berbagai bidang ekonomi.⁶⁷

Batasan dalam Pasal 1 angka (8) dan (9) Undang-Undang Cipta Kerja juga nyaris tidak terdapat perbedaan dengan batasan pengertian yang terkandung dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pengertian pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 1 angka (8) Undang-Undang Cipta Kerja yaitu orang perseorangan atau badan usaha yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu. Badan usaha yang dimaksud tercantum dalam Pasal 1 angka (9) Undang-Undang Cipta Kerja yaitu badan usaha berbentuk badan hukum atau tidak berbentuk badan hukum yang didirikan di wilayah

⁶⁷ Indonesia, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1

Negara Kesatuan Republik Indonesia dan melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu.⁶⁸

Batasan yang ada dalam kedua undang-undang tersebut sangat luas dikarenakan pelaku usaha tidak hanya terbatas pada pemilik Perusahaan yang terdaftar sebagai badan hukum, akan tetapi Perusahaan kecil juga termasuk, seperti pemilik toko atau pemilik warung juga dapat digolongkan kedalam pelaku usaha. Terkait dengan hal kewajiban dan tanggungjawab pelaku usaha yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun peraturan perundang-undangan lainnya, pemilik Perusahaan kecil juga tetap memiliki kewajiban dan tanggungjawab kepada konsumen.⁶⁹

Menurut AZ Nasution, terdapat 3 (tiga) golongan yang dapat digolongkan kedalam produsen atau pelaku usaha yaitu:⁷⁰

- a. Penyedia dana untuk keperluan para penyedia barang dan/ atau jasa;
- b. Penghasil atau pembuat barang dan/atau jasa;
- c. Penyalur barang dan/atau jasa.

Pengertian dari produsen atau pelaku usaha sangat luas segala bentuk usaha sehingga konsumen dimudahkan dalam pengajuan suatu tuntutan apabila terjadi pelanggaran atau dirugikan dari penggunaan produk. Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk

⁶⁸ Indonesia, UU No. 6 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja, Pasal 1.

⁶⁹ N.H.T Siahaan, *Op. Cit*, hlm 27.

⁷⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm 63.

bertanggung jawab terhadap setiap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Tentunya agar tercipta keseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen, konsumen juga harus cakap dalam melindungi diri sendiri dari kemungkinan hal yang merugikan dan hati-hati dalam membeli produk yang akan dikonsumsi.⁷¹

5. Hak Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Hak Konsumen

Menurut John F Kenedy, hak dasar konsumen terbagi menjadi 4 (empat) macam yaitu:⁷²

1) Hak untuk mendapatkan keamanan.

Konsumen berhak untuk mendapatkan keamanan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.

2) Hak untuk memperoleh informasi.

Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar pada setiap produk baik secara lisan maupun tercantum dalam kemasan produk.

3) Hak untuk menentukan dalam memilih produk.

Konsumen berhak dalam menentukan pilihan dalam suatu produk, tidak boleh adanya paksaan atau tekanan dari pihak lain.

4) Hak untuk didengar.

⁷¹ Eli Wuria Dewi, *Op. Cit*, hlm 41

⁷² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana, Jakarta, 2006, hlm. 19

Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang memadai agar terhindar dari kerugian baik berupa pertanyaan terkait informasi produk maupun aduan apabila mengalami kerugian yang disebabkan penggunaan produk.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen merumuskan terdapat 9 (sembilan) hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:⁷³

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan atas barang dan jasa.

Hal utama yang diinginkan konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yaitu kenyamanan, keamanan serta keselamatan. Sehingga konsumen dalam penggunaan barang dan atau jasa tersebut terjamin kenyamanan, keamanan, serta keselamatannya.

- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

⁷³ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm 33-34.

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan harga yang dibeli dan berhak untuk melakukan pengaduan apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai.

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar terkait dengan barang dan/atau jasa tersebut. Informasi tersebut bertujuan agar konsumen dapat memahami atau memiliki gambaran mengenai barang dan/atau jasa tersebut.

- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Konsumen berhak untuk didengar terkait dengan keluhannya terhadap kondisi barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan informasi yang telah disampaikan sebelumnya.

- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, serta upaya penyelesaian sengketa yang

sesuai dengan ketentuan hukum dan juga tidak memihak dengan pihak lain.

- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

Konsumen berhak mendapatkan edukasi yang baik dan benar dari pelaku usaha dan tidak bertujuan memanfaatkan konsumen untuk mencari keuntungan.

- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Konsumen berhak mendapatkan pelayanan atau perlakuan yang sama oleh pelaku usaha tanpa memandang status sosial, suku, maupun agama.

- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian terhadap barang dan/atau jasa yang tidak sesuai perjanjian awal dengan pelaku usaha.

- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Ketentuan ini membuka pemerintah untuk menjamin hak konsumen lainnya yang tidak diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

b. Hak Pelaku Usaha

Hak- hak pelaku usaha tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu seagai berikut:⁷⁴

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Pelaku usaha mempunyai hak untuk mendapatkan pembayaran sesuai dengan kesepakatan bersama setelah barang dan/atau jasa diberikan.

- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

Pelaku usaha berhak mendapat perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku apabila konsumen melakukan atau beritikad tidak baik seperti menunda pembayaran setelah barang dan/atau jasa diterima.

- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

⁷⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op. Cit*, hlm 33

- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak- hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

6. Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Kewajiban Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga diatur mengenai kewajiban konsumen yang tercantum dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

Konsumen mempunyai kewajiban untuk membaca serta mengikuti petunjuk informasi atau prosedur sebelum menggunakan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa.

- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Konsumen dalam dalam setiap melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa tidak mengakibatkan terampasnya hak orang lain dan tidak menyebabkan kerugian terhadap masyarakat lain.

- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Konsumen mempunyai kewajiban untuk membayar barang dan/atau jasa sesuai dengan kesepakatan kepada pelaku usaha.

- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Apabila terjadi sengketa, upaya penyelesaian hukumnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan tidak memihak terhadap salah satu pihak.

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha juga memiliki beberapa kewajiban yang tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:⁷⁵

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya harus bertindak jujur tidak boleh melakukan suatu hal yang merugikan atau mengelabui konsumen.

- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

⁷⁵ Indonesia, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7.

Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jelas kepada konsumen agar dalam pemakaian barang dan/atau jasa terhindar dari kendala.

- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Pelaku usaha dalam melakukan pelayanan kepada konsumen dilarang untuk membedakan, semua konsumen harus dilayani secara sama tanpa perbedaan.

- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

- 5) 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.

Barang dan/atau jasa tertentu yang dimaksud yaitu barang dan/atau jasa yang apabila dicoba atau diuji terlebih dahulu tidak menimbulkan kerugian.

- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Apabila barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan tidak sesuai maka pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk

memberikan ganti rugi terhadap barang dan/atau jasa yang diterima konsumen.

- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk ganti rugi kepada konsumen apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan

7. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

Pertanggung jawaban pelaku usaha terhadap konsumen terjadi apabila konsumen merasa dirugikan terhadap tindakan yang dilakukan pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha tersebut tercantum dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:⁷⁶

- (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

⁷⁶ Indonesia, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19.

sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dasar pertanggung jawaban pelaku usaha dalam pemberian ganti rugi bukan hanya terbatas pada kecacatan pada barang dan/atau jasa akan tetapi juga meliputi kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen.⁷⁷

Prinsip tanggung jawab produk yang merupakan dasar tuntutan ganti kerugian konsumen dibagi menjadi tiga yaitu:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan/ kelalaian (*Negligence*).

Kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen merupakan faktor adanya

⁷⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 126.

penentuan hak konsumen untuk melakukan tuntutan ganti rugi kepada pelaku usaha. tuntutan ganti rugi berdasarkan kelalaian produsen juga diajukan dengan bukti lain yaitu:

- 1) Produsen benar mempunyai kewajiban melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen,
- 2) Produsen tidak melaksanakan kewajiban dalam menjamin kualitas produknya.
- 3) Konsumen menderita kerugian.
- 4) Adanya hubungan kausal sebab akibat antara kesalahan dan kerugian.⁷⁸

b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of Warranty*)

Prinsip yang dasar gugatannya karena pelaku usaha melakukan ingkar janji berkaitan dengan produk yang dijualnya. Konsumen melihat isi perjanjian yang merupakan bagian dari kontrak jika produk rusak dan menimbulkan kerugian karena tanggung jawab ini berdasarkan dari isi kontrak (*contractual liability*). Keuntungan dalam gugatan ini bagi konsumen adalah

⁷⁸ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Ctk Pertama, UI Press, Jakarta, 2004, hlm. 47.

penerpan kewajiban yang bersifat mutlak (*strict obligation*) yang mana apabila pelaku usaha berupaya memenuhi janjinya dan konsumen tetap mengalami kerugian maka pelaku usaha tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian.⁷⁹

c. Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict Product Liability*).

Prinsip ini adalah tanggung jawab penjual produk yang cacat tanpa ada beban bagi konsumen yang dirugikan untuk membuktikan kesalahan. Tujuan dari prinsip ini agar menghindari konsumen dari pembuktian unsur kesalahan produsen dan memperkuat posisi konsumen.⁸⁰

Memperkuat posisi konsumen didasari dari bahwa pelaku usaha dalam hubungan tersebut berada pada posisi lebih kuat dibandingkan konsumen dalam mengetahui dan mengawasi produk. Tujuan dari penerapan tanggung jawab mutlak agar menjamin biaya ongkos akibat kerugian yang diderita konsumen ditanggung pelaku usaha, dikarenakan konsumen berada dalam posisi yang tidak berdaya atau tidak mampu dalam melindungi dirinya.

⁷⁹ *Ibid*, hlm 34-35.

⁸⁰ *Ibid*, hlm 96.

BAB III

ANALISIS HUKUM ATAS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN

ATAS TIDAK TERPENUHI HAK KENYAMANAN JARINGAN

INTERNET OLEH PT TELKOM

A. Perlindungan Hukum Konsumen atas tidak Terpenuhi Hak Kenyamanan Jaringan Internet oleh PT Telkom

Kemajuan teknologi informasi serta komunikasi yang terus berkembang mengakibatkan kegiatan manusia hampir semuanya melibatkan teknologi informasi. Salah satu produknya yaitu internet mengalami peningkatan penggunaan mulai dari anak-anak hingga orang tua. Hal tersebut menyebabkan penggunaan internet pada masa ini merupakan suatu kebutuhan pokok.

Perkembangan jumlah pengguna internet ini memberikan kesempatan kepada penyedia jasa layanan internet untuk memanfaatkan peluang untuk menarik konsumen sebanyaknya. Salah satu penyedia jasa layanan internet tersebut yaitu PT. Telkom dengan layanannya yaitu Indihome. Pendaftaran untuk dapat menggunakan jasa layanan Indihome, konsumen mengisi mengenai identitas diri serta kontrak berlangganan. Indihome ini merupakan salah satu jasa dalam bidang telekomunikasi

yang menggunakan kontrak baku dalam pendaftaran berlangganan jasa layanan internet.⁸¹

Klausula baku didefinisikan dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu aturan yang sudah disiapkan lebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam sebuah perjanjian yang bersifat mengikat dan harus dipenuhi oleh konsumen. Kontrak baku banyak digunakan dalam kegiatan bisnis dikarenakan dinilai efisiensi dan hemat. Kontrak baku mempunyai ciri yaitu tertulis, formatnya dibakukan, serta isi perjanjiannya ditentukan oleh pelaku usaha sedangkan konsumen hanya bisa menerima atau menolak saja.⁸²

Perjanjian dalam kontrak berlangganan Indihome ini harus sesuai dengan syarat sah perjanjian yang tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdara yaitu:

- a. Kesepakatan bagi pihak-pihak yang membuat perjanjian, terdapat kata sepakat dari mereka yang mengikatkan dirinya.
- b. Kecakapan dalam mengadakan perjanjian yang mana yaitu yang sudah berumur 21 tahun atau belum 21 tahun tetapi telah pernah kawin.
- c. Objek atau suatu hal tertentu

⁸¹ Rusniati, "Prosedur dan Perjanjian Pemasangan WIFI antara Pihak Indihome dengan Konsumen serta Akibat Hukumnya jika Salah Satu Pihak Wanprestasi", *Jurnal Kepastian Hukum dan Keadilan*, Vol. 2 No. 1, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang, 2020, hlm 40.

⁸² Sri Lestari Poernomo, "Standar Kontrak dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen", *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia, Makassar, 2019, hlm 113.

d. Suatu sebab yang halal.⁸³

Pasal 1313 KUHPerdara menjelaskan bahwa perjanjian merupakan perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya dengan satu orang atau lebih. Pengikatan tersebut menimbulkan hubungan hukum antara keduanya atau lebih dengan didahului adanya kesepakatan yang mana akan terdapat hak serta kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak. Terkait dengan asas kebebasan yaitu bahwa pihak bebas untuk melakukan hubungan perikatan dengan pihak manapun, bebas juga dalam menentukan isi serta bentuk kontrak. Hal tersebut ditegaskan melalui pasal 1338 ayat 1 KUHPerdara yang mana menyatakan bahwa kontrak yang dibuat secara sah merupakan undang-undang bagi mereka yang membuatnya.⁸⁴

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen terjadi saat pelaku usaha memberikan informasi mengenai barang dan/atau jasa kemudian menimbulkan hak dan kewajiban antara para pihak. Hubungan hukum berdasarkan Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUHPerdara yang mana pelaku usaha sepakat atas apa yang telah dijanjikan sehingga janji tersebut berlaku sebagai undang-undang terhadap para pihak yang telah bersepakat.

⁸³ Retna Gumanti, "Syarat Sahnya Perjanjian (ditinjau dari KUHPerdara)", *E-Journal Universitas Negeri Gorontalo*, Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo, 2020, hlm 4.

⁸⁴ Sri Lestari Poernomo, "Standar Kontrak dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen", *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia, Makassar, 2019, hlm 114.

Hak konsumen yaitu mendapatkan kenyamanan dalam penggunaan barang dan/atau jasa, informasi yang jelas terkait barang dan/atau jasa, serta mendapatkan ganti rugi, kompensasi apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai. Kewajiban dari konsumen yaitu beritikad baik, membayar sesuai dengan kesepakatan, serta mengikuti prosedur dan upaya penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan.

Pelaku usaha juga memiliki hak yaitu berhak mendapatkan pembayaran sesuai dengan kesepakatan bersama setelah barang dan/atau jasa diberikan serta mendapatkan perlindungan dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik. Selain itu, pelaku usaha juga berkewajiban untuk beritikad baik, memberikan informasi yang jelas tidak mengelabui konsumen, memperlakukan konsumen secara sama tidak diskriminatif serta memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen Indihome tercantum didalam kontrak berlangganan. Kewajiban konsumen Indihome yang tercantum dalam kontrak berlangganan Indihome yaitu konsumen berkewajiban untuk bersedia membayar biaya pemasangan instalasi serta tagihan layanan indihome, melaporkan jika mengalami gangguan, dan memberitahukan jika ingin berhenti berlangganan. Konsumen Indihome berhak mendapatkan layanan Indihome sesuai perjanjian, pelayanan yang baik, informasi secara transparan, jaminan, klaim tagihan serta kompensasi sesuai ketentuan apabila terjadi kesalahan.

Kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam kontrak berlangganan Indihome yaitu berisi bahwa pelaku usaha berkewajiban menyediakan layanan kepada konsumen sesuai dengan kesepakatan, memberikan pelayanan yang baik serta transparan, informasi teknis, memberikan jaminan, kompensasi apabila terjadi kesalahan, menindaklanjuti laporan konsumen apabila mengalami gangguan serta ingin berhenti berlangganan. Sedangkan hak pelaku usaha yaitu menerima pembayaran biaya pemasangan, tagihan layanan, serta mengenakan sanksi kepada konsumen apabila melanggar ketentuan yang sudah disetujui atau disepakati.

Ketidak terpenuhinya prestasi tentunya sering terjadi dalam praktiknya, pelaku usaha acap kali tidak memenuhi kewajibannya sehingga hak konsumen menjadi tidak terpenuhi. Contoh kasus gangguan layanan internet yang terjadi pada bulan September 2021, gangguan internet tersebut juga mengakibatkan proses pelaksanaan tes SKD CPNS terganggu dan dilakukan tes ujian ulang.⁸⁵

Contoh kasus lain yang penulis temukan dalam forum mediakonsumen.com, Wulandari terkait koneksi internet dan televisi miliknya mati tanggal 9 Februari 2023, sehingga konsumen menghubungi *call center* Indihome. Respon dari pihak pelaku usaha

⁸⁵ Muhammad Idris, *Telkomsel dan Indihome Gangguan, Hampir Merata di Seluruh Indonesia*, diakses melalui <https://money.kompas.com/read/2021/09/20/054558026/telkomsel-dan-indihome-gangguan-hampir-merata-di-seluruh-indonesia?page=all> pada 21 November 2022 Pukul 10.00 WIB.

kurang transparan, responsif dan terbuka dalam pelayanannya. Hingga tanggal 12 Februari 2023 baru setelah ditanyakan oleh konsumen dari pihak pelaku usaha menjawab ada kendala terkait izin pengerjaan dari gedung sehingga menyebabkan proses perbaikan menjadi lama.⁸⁶

Contoh kasus yang ditemukan juga dalam forum yang sama, atas nama Levan mengakui sudah berlangganan selama 2 tahun. Selama kurun waktu 2 tahun, setelah 4 bulan pemakaian sudah sebanyak 40 laporan terkait lambatnya jaringan internet. Pihak pelaku usaha berdasarkan keluhan tersebut selalu datang saat ada laporan akan tetapi setelah 3 minggu perbaikan internet kembali lambat. Tercantum dalam keluhan tersebut terdapat konsumen lain yang sudah berlangganan hampir 3 tahun juga mengeluhkan hal yang sama yang awalnya lancar menjadi lambat dengan biaya tagihan layanan internet disebutkan seharga 260.000 perbulan.⁸⁷

Keluhan serupa juga dialami oleh konsumen Alif Jihad pada bulan Oktober 2023, pihak pelaku usaha dalam memberikan respon perbaikan terhadap gangguan internet belum cepat tanggap dan informatif terkait penyebab gangguan internet.⁸⁸ Keluhan terkait gangguan layanan

⁸⁶ Wulandari, *Penanganan Lambat atas Keluhan Indihome*, diakses melalui <https://mediakonsumen.com/2023/02/14/surat-pembaca/penanganan-lambat-atas-keluhan-indihome> Pada 16 Januari 2024 Pukul 10.00 WIB.

⁸⁷ Levan, *Kendala Internet Lambat Indihome Sudah 2 Tahun*, diakses melalui <https://mediakonsumen.com/2023/08/21/surat-pembaca/kendala-internet-lambat-indihome-sudah-2-tahun> Pada 16 Januari 2024 Pukul 10.00 WIB.

⁸⁸ Alif Jihad, *Penanganan Gangguan Indihome Terlalu Lama*, diakses melalui <https://mediakonsumen.com/2023/10/27/surat-pembaca/penanganan-gangguan-indihome-terlalu-lama> Pada 14 Maret 2024 Pukul 10.00 WIB

internet juga dikeluhkan oleh konsumen Ulfa, disebutkan bahwa di sekitar domisili tempat tinggal konsumen gangguan layanan internet sering kali terjadi yang karena hal tersebut mengganggu aktivitas sehari-hari yang mana internet merupakan kebutuhan sehari-hari pada masa sekarang ini.⁸⁹

Berdasarkan keluhan-keluhan di atas, bahwa situasi tersebut sangat merugikan konsumen serta menghambat aktivitas konsumen yang pada saat ini banyak bergantung pada internet. Hak kenyamanan dari konsumen menjadi tidak terpenuhi lantaran koneksi lambat yang menyebabkan aktivitas terganggu serta tidak responsifnya dalam penanggapi laporan gangguan juga menyebabkan ketidaknyamanan konsumen. Konsumen juga menjadi membeli kuota tambahan lainnya untuk dapat mengakses internet yang tentunya sangat merugikan karena harus mengeluarkan biaya tambahan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mencantumkan mengenai hak konsumen yang mana tercantum dalam Pasal 4. Hak konsumen tersebut berkaitan dengan hak konsumen dalam berbagai bidang. Terkait dengan hal tersebut, hak yang berkaitan dengan penelitian yaitu hak

⁸⁹ KBB Aceh, *Warga Tapaktuan Mengeluhkan Pelayanan Jaringan Telkomsel dan Indihome di Tapaktuan yang Sering Mengalami Gangguan*, diakses melalui <https://kbbaceh.news/warga-tapaktuan-mengeluhkan-pelayanan-jaringan-telkomsel-dan-indihome-di-tapaktuan-yang-sering-mengalami-gangguan> Pada 2 April 2024 Pukul 09.00 WIB.

kenyamanan dalam penggunaan jasa layanan internet tercantum dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hak kenyamanan merupakan suatu hal utama yang konsumen inginkan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yaitu kenyamanan, keamanan serta keselamatan. Pada bidang pemasaran, kenyamanan merupakan hal pokok atau penting. Kepuasan konsumen merupakan hal utama dalam pemasaran, jika konsumen merasa puas dengan barang dan/atau jasa tentunya akan menguntungkan bisnis karena akan terus menggunakan serta merekomendasikan kepada lainnya. Konsumen akan merasa puas apabila hak kenyamanan dalam menggunakan barang dan/atau jasa sesuai dengan yang dijanjikan.⁹⁰

Kotler mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai rasa senang atau kecewa yang timbul setelah melakukan perbandingan antara hasil suatu produk yang dipertimbangkan dengan hasil yang diharapkan.⁹¹ Kotler juga menyebutkan terdapat 5 (lima) indikator dalam pelayanan dalam menunjang kepuasan konsumen yaitu:⁹²

⁹⁰ Lailan Khairunnisa, "Kepuasan Pelanggan ditinjau dari Kenyaman, Keamanan, dan Ketepatan Waktu", *Forum Ekonomi*, Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Islam Batik Surakarta, 2021, hlm 194.

⁹¹ Sambodo Rio Sasongko, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol 3 Issue 1, Universitas Terbuka, 2021, hlm. 106.

⁹² Alfian Fiky Prakoso, dkk. "Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible: Still Can Satisfy the Consumer?", *Internasional Journal of Business and Management Invention*, Vol 6 Issue 3, Surabaya, 2017, hlm 70.

- a. Tangibles merupakan kemampuan suatu pelaku usaha dalam menampilkan pelayanan yang terbaik kepada konsumen secara nyata.
- b. Reliability merupakan kemampuan pelaku usaha dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan harapan konsumen.
- c. Responsiveness merupakan pelayanan atau respon tanggap, cepat, tepat, dan informatif yang dilakukan pelaku usaha terhadap permasalahan konsumen.
- d. Assurance merupakan pengetahuan serta jaminan kepastian oleh pelaku usaha kepada konsumen untuk memperoleh apa yang sudah dijanjikan.
- e. Emphaty merupakan kemampuan pelaku usaha untuk dapat memahami apa yang diinginkan oleh konsumen secara tulus.

Berdasarkan keluhan- keluhan yang disampaikan oleh konsumen diatas, diketahui bahwa dari pihak pelaku usaha masih kurang dalam memberikan pelayanan jaringan internet yaitu disebutkan bahwa sering terjadi gangguan internet yang mana tidak sesuai dengan hak konsumen yang tercantum dalam perjanjian yang mana mendapatkan pelayanan terbaik bahkan gangguan internet tersebut juga mengganggu aktivitas dari konsumen. Indikator dari kepuasan konsumen yang menunjang hak kenyamanan konsumen tidak terpenuhi dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha tidak sesuai yang dengan kesepakatan.

Pelaku usaha juga tidak memberikan respon yang responsif, cepat, tepat dan tanggap serta informatif terkait dengan keluhan atau aduan gangguan pada jaringan layanan internet konsumen yang mana hal tersebut merupakan salah satu indikator pelayanan dalam menunjang kepuasan konsumen guna terpenuhinya hak kenyamanan. Sesuai dengan Pasal 7 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk melayani semua konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminasi.

Kontrak berlangganan antara pelaku usaha dan konsumen juga menyebutkan terkait kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan transparan selain itu juga memberikan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) kepada konsumen. Pelaku usaha hanya melakukan permohonan maaf dan perbaikan yang mana dalam salah satu kasus dilakukan setelah melakukan laporan beberapa kali dan juga kurang responsif tidak transparan terhadap konsumen. Berdasarkan keluhan tersebut juga diketahui bahwa sering kali setelah dilakukan perbaikan tidak berselang lama terjadi gangguan kembali. Sehingga pelayanan pelaku usaha dalam memenuhi hak kenyamanan konsumen masih belum dilakukan secara maksimal.

Pihak pelaku usaha sendiri tentunya memiliki data konsumen yang mana dapat dilakukan pemberitahuan terkait gangguan kepada konsumen terlebih dahulu agar tidak membingungkan konsumen sehingga menimbulkan ketidaknyamanan konsumen dalam penggunaan

jasa. Pelaku usaha seharusnya meningkatkan kualitas dari barang dan/atau jasa untuk menjamin kenyamanan konsumen sesuai dengan tujuan dari perlindungan konsumen yang tercantum dalam Pasal 3 huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal tersebut maka pihak pelaku usaha tidak memenuhi hak yang terdapat dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait dengan pemberian hak kenyamanan terhadap konsumen.

Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan ganti rugi, kompensasi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa tidak sesuai dengan perjanjian. Hak konsumen ini bertujuan untuk mengembalikan keadaan yang bermasalah (tidak seimbang) akibat dari penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan harapan konsumen. Hak ini berkaitan dengan kerugian konsumen yang disebabkan dari penggunaan barang dan/atau jasa pelaku usaha, baik kerugian materiil maupun kerugian immaterial.⁹³

Sesuai dengan kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 7 huruf g terkait dengan kewajiban pelaku usaha dalam pemberian ganti rugi jika terjadi ketidaksesuaian dengan perjanjian. Pelaku usaha dalam contoh kasus di atas, sudah merespon terkait keluhan atau aduan dari masing-masing konsumen. Akan tetapi dalam contoh kasus di atas

⁹³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op cit*, hlm. 44

disebutkan respon dari pelaku usaha kurang cepat tanggap dan tidak responsif, serta setelah adanya perbaikan disebutkan terjadi gangguan layanan internet kembali. Hal tersebut pemberian ganti rugi terkait aduan masih belum maksimal diberikan oleh pelaku usaha dan tidak sesuai dengan kesepakatan.

Terkait tanggung jawab pelaku usaha mengenai kerugian dari konsumen juga tercantum dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mana disebutkan pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat dari penggunaan jasa yang diberikan, hal tersebut menjadi landasan hukum mengenai tanggung jawab pelaku usaha.

Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Telekomunikasi juga mengatur terkait apabila terjadi kesalahan dalam penyelenggaraan telekomunikasi serta menimbulkan kerugian, pihak yang mengalami kerugian dapat mengajukan ganti rugi terhadap penyelenggara telekomunikasi. Pasal 15 ayat (2) Undang-Undang Telekomunikasi juga menyebutkan bahwa penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi, kecuali dapat membuktikan kerugian tersebut bukan berasal dari kesalahan penyelenggara.

Pertanggung jawaban perlindungan konsumen sangatlah penting karena kedudukan konsumen dalam sistem hukum sangat lemah

dibandingkan dengan pelaku usaha.⁹⁴ Dalam hal ini, pelaku usaha memang memberikan kemudahan dalam proses pelaporan gangguan, akan tetapi tidak semua pelaporan gangguan tersebut direspon dengan baik, responsif serta transparan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha seharusnya selalu memberikan jaminan terhadap kualitas jasa sesuai dengan yang dijanjikan. Hal tersebut tentu dimaksudkan juga untuk menjaga nama baik Perusahaan dan meningkatkan kepuasan konsumen yang mana jika konsumen puas maka akan terus berlangganan bahkan merekomendasikan kepada orang lain.

Peraturan perlindungan konsumen di Indonesia sudah cukup lengkap dan terperinci, akan tetapi masih banyak pelaku usaha yang mengabaikan hal tersebut serta kurangnya pengetahuan konsumen akan perlindungan konsumen ini. Kurangnya hal tersebut tentu menyebabkan masih banyak konsumen yang merasa dirugikan serta hak-hak konsumen tidak terpenuhi.

Terkait keluhan-keluhan tersebut, pelaku usaha harus memberikan ganti rugi, kompensasi, dan/atau penggantian terkait gangguan jasa layanan internet yang mengakibatkan banyaknya kerugian dan ketidaknyamanan dalam melakukan aktivitas yang dalam masa ini sangat bergantung dengan internet. Jika koneksi internet terputus atau terjadi gangguan maka aktivitas menjadi terhambat dan menimbulkan ketidak

⁹⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op cit*, hlm.92

terpenuhinya hak konsumen dalam memperoleh kenyamanan dalam menggunakan jasa layanan internet.

Hal tersebut tercantum dalam Pasal 15 ayat (2) Undang-Undang Telekomunikasi yang mana penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi, kecuali dapat membuktikan kerugian tersebut bukan berasal dari kesalahan penyelenggara atau beban pembuktian terbalik. Prinsip ini juga bertujuan memperkuat posisi konsumen serta menjamin biaya kerugian yang diderita konsumen ditanggung pelaku usaha, dikarenakan konsumen dalam posisi yang tidak berdaya atau tidak mampu dalam melindungi dirinya.

Islam juga memiliki aturan mengenai perlindungan konsumen yang bersumber dari Al-Quran, As-Sunnah, Ijma, serta Qiyas. Al-quran merupakan sumber hukum utama dalam ajaran Islam. Perlindungan konsumen dalam Islam tercantum dalam QS. Al-Baqarah (2): 279:

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِن تُبْتِغُوا فَالْهٰكُمُ
بَيْنَكُمْ ۗ وَلَا تَظْلِمُوا وَلَا تُظْلَمُوا ۗ (٢٧٩)

Artinya: Jika kamu melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).

Ayat tersebut dalam perdagangan mengandung perlindungan konsumen yang mana antara pelaku usaha dengan konsumen dilarang

untuk berbuat zalim dan/atau menganiaya. Hal tersebut terkait dengan hak konsumen dan pelaku usaha.⁹⁵

Tujuan dari perlindungan konsumen dalam Islam yaitu mengesakan Allah SWT. Asas dalam perlindungan konsumen dalam Islam yaitu *Istikhlaf* artinya semua merupakan titipan dari Allah SWT. Asas Al-Ihsan artinya perbuatan yang baik dapat memberikan kemanfaatan bagi orang lain tanpa kewajiban tertentu yang mengharuskan melakukan perbuatan tersebut. Dari asas tersebut dilahirkan asas yang berkaitan dengan perlindungan konsumen yaitu *Al- Amanah* (amanah), *Ash- shiddiq* (jujur), *Al-adl* (adil), *Al-khiyar* (hak untuk memilih dalam bertransaksi), *At-ta'wun* (tolong menolong), *At-taradhin* (kerelaan dari semua pihak), dan asas keamanan dan keselamatan.⁹⁶

Hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen dalam Islam yaitu:

- a. Hak konsumen dan pelaku usaha tidak bersifat mutlak dan syara' yang menentukan.
- b. Informasi kehalalan merupakan hak konsumen selain menyangkut kualitas dan kuantitas.

⁹⁵ Zulham, Op.cit, hlm. 41

⁹⁶ Nurhalis, "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", Jurnal Hukum, Edisi No. 9 Vol. 3, 2015, hlm. 529.

- c. Hak bebas dalam memilih barang dengan mempertimbangkan hak orang lain yang lebih dahulu menawarkan barang.
- d. Pelaku usaha wajib beriktikad baik bahkan sejak barang dirancang hingga selesai penjualan.
- e. Konsumen wajib beriktikad baik juga baik sebelum dimulai transaksi maupun setelah transaksi.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha maupun konsumen yaitu:⁹⁷

- a. *Talaqqi Rukban* yaitu mencegah pedagang pembawa dari tempat produksi hingga ke pasar.
- b. *Gisyah* yaitu menyembunyikan barang yang cacat untuk dijual, atau mencampur yang cacat dengan yang berkualitas.
- c. *Najasy* yaitu menaikkan harga barang dengan cara berpura-pura sebagai pembeli yang menawar dengan harga tinggi dan memberikan pujian yang tidak sesuai.
- d. *Produk haram* yaitu menjual barang yang telah diharamkan oleh Al-Quran dan As-Sunnah.

⁹⁷ Zulham, Op Cit, hlm 42-43.

- e. *Riba* yaitu mengambil tambahan dalam transaksi baik jual beli maupun simpan pinjam yang bertentangan dengan prinsip nuamalat.
- f. *Tahfif* yaitu mengurangi timbangan atau takaran yang merugikan konsumen.

Ganti rugi dalam Islam dibagi menjadi 5 (lima) yaitu:⁹⁸

- a. *Dhaman itlaf* yaitu ganti rugi disebabkan karena kerusakan.
- b. *Dhaman wadh'u yadin* yaitu ganti rugi disebabkan karena perbuatan.
- c. *Dhaman 'aqdin* yaitu ganti rugi disebabkan karena transaksi.
- d. *Dhaman al-hailullah* yaitu ganti rugi disebabkan karena penahanan.
- e. *Dhaman al-maghrur* yaitu ganti rugi disebabkan karena tipu daya.

⁹⁸ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BFFE, Yogyakarta, 2004, hlm. 235-239.

B. Upaya Hukum Konsumen PT Telkom atas tidak Terpenuhi Hak yang dialami

Akibat dari tidak terpenuhinya hak konsumen yang dilakukan PT Telkom tersebut, mengakibatkan hak konsumen menjadi cedera terkait dengan hak kenyamanan penggunaan layanan internet sehingga mengakibatkan kerugian. Kerugian itu sendiri dalam konsepnya dibagi menjadi 2 (dua) yaitu kerugian materiil dan immaterial.⁹⁹

Kerugian materiil merupakan kerugian yang nominal atau jumlahnya dapat dihitung dan berupa kerugian yang senyatanya diderita. Penilaian dalam tuntutan kerugian materiil dalam putusan hakim dilakukan secara objektif. Sedangkan kerugian immaterial merupakan kerugian yang diderita akibat perbuatan melawan hukum yang dalam terminologi hukum diartikan tidak bisa dibuktikan meliputi seperti mengakibatkan rasa takut, sakit, serta terkejut yang mana hal tersebut tidak dapat dihitung dengan nominal atau uang. Terkait ganti kerugian immaterial tidak terdapat dalam KUHPerdara, peraturan Indonesia hanya mengatur mengenai kerugian materiil. Hal tersebut menyebabkan terjadinya perbedaan penafsiran dalam putusan hakim. Indonesia merupakan

⁹⁹ Rai Mantili. Ganti Kerugian Immateriil Terhadap Perbuatan Melawan Hukum dalam Praktik: Perbandingan Indonesia dan Belanda. *Jurnal Ilmiah Hukum Dejure* Vol. 4 No. 2 September 2019, hlm. 300.

negara *civil law*, sehingga putusan hakim tidak mengikat kepada hakim lainnya.¹⁰⁰

Kerugian dalam contoh kasus diatas baik kerugian secara materiil maupun immaterial. Contoh kasus pertama yang mana terjadi gangguan internet pada sejumlah tilok pelaksanaan tes SKD CPNS 2021, atas gangguan tersebut mengharuskan tes ditunda. Hal tersebut tentu menyebabkan kerugian secara materiil lantaran harus mengadakan tes ulang pada hari lain yang mana tentunya menambah anggaran atau dana pelaksanaan tes, dalam sumber berita tersebut tidak disebutkan besaran nominal kerugiannya. Selain itu, beberapa peserta ujian menyebutkan menjadi tertekan dan fokus untuk mengerjakan soal menjadi terganggu yang mana merupakan kerugian immaterial dari gangguan internet.

Contoh kasus kedua, ketiga, dan keempat yang tercantum dalam mediakonsumen.com serta contoh kasus kelima menyebutkan bahwa tidak responsifnya terkait dengan pengaduan konsumen dan kurangnya transparansi mengakibatkan kerugian. Tagihan layanan yang terus dibayarkan konsumen berbanding terbalik dengan layanan dari pelaku usaha yang sering mengalami gangguan. Hal tersebut tentu merugikan secara materiil dan tidak sesuai dengan hak konsumen yang tercantum dalam kontrak berlangganan, disebutkan biaya layanan setiap bulannya

¹⁰⁰ Rai Mantili. Ganti Kerugian Immateriil Terhadap Perbuatan Melawan Hukum dalam Praktik: Perbandingan Indonesia dan Belanda. Jurnal Ilmiah Hukum Dejure Vol. 4 No. 2 September 2019, hlm. 301.

sebesar Rp. 260.000, yang rutin dibayarkan konsumen setiap bulannya. Pihak pelaku usaha berdasarkan keluhan konsumen tersebut memang memperbaiki akan tetapi tidak berselang lama gangguan kembali yang mana sangat mengganggu kenyamanan penggunaan layanan internet dan aktivitas sehari-hari yang pada saat ini didominasi menggunakan internet menjadi terganggu dan tertunda.

Prinsip tanggung jawab yang diterapkan pada pelaku usaha dalam bidang telekomunikasi yaitu prinsip tanggung jawab profesional (*Professional Liability*). Hubungan perjanjian adalah prestasi yang terukur sehingga tanggung jawab dari pelaku usaha merujuk kepada tanggung jawab profesional terhadap perjanjian atau kontrak.¹⁰¹ Tanggung jawab profesional itu sendiri yaitu tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha selaku pemberi jasa kepada konsumen terkait dengan kerugian yang dialami ketika menggunakan atau memanfaatkan jasa yang telah diberikan.

Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat dari penggunaan jasa yang diberikan, yang mana hal tersebut menjadi landasan hukum mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Hal tersebut juga tercantum dalam Pasal 15 ayat (1)

¹⁰¹ Agus Santoso dan Dyah Pratiwi, "Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, *Jurnal Legislasi Indonesia* Vol 5 No. 4, 2008, hlm. 83.

Undang-Undang Telekomunikasi yang mana pihak yang dirugikan mempunyai hak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi terhadap penyelenggara komunikasi atas kesalahan yang dilakukannya.

Pihak pelaku usaha pada kasus pertama terkait gangguan Indihome yang terjadi secara massal serta berdampak juga kepada sejumlah tilok dilaksanakan tes SKD CPNS telah melakukan tanggung jawab berupa pemberian kompensasi. Kompensasi diberikan kepada konsumen berupa pembebasan denda keterlambatan pembayaran serta perpanjangan waktu pembayaran tagihan. Hal tersebut disebutkan pemberian kompensasi disesuaikan dengan ketentuan yang telah disebutkan pada kontrak berlangganan.¹⁰² Terkait mengenai pelaksanaan tes SKD CPNS yang terganggu, pihak pelaku usaha berusaha untuk memperbaiki jaringan untuk pelaksanaan ulang tes SKD CPNS.

Kompensasi yang diberikan pihak pelaku usaha pada contoh kasus kedua, ketiga, keempat, dan kelima hanya melakukan perbaikan kepada layanan internet konsumen yang mengalami kerusakan. Proses dari perbaikan tersebut memakan waktu yang lama tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Pihak pelaku usaha juga kurang responsif, informatif, serta transparan dalam pemberian informasi terkait dengan perbaikan tersebut.

¹⁰² Ruruh Handayani, *Telkom Beri Kompensasi Kepada Pelanggan Indihome*, Diakses melalui <https://www.pajak.com/ekonomi/telkom-beri-kompensasi-kepada-pelanggan-indihome/>, 31 Januari 2024 Pukul 09.00 WIB.

Setelah dilakukan perbaikan pun disebutkan bahwa gangguan layanan internet masih sering terjadi.

Pemberian kompensasi yang dilakukan pihak pelaku usaha belum dilakukan secara maksimal, maka konsumen memerlukan penyelesaian sengketa. Ketentuan Pasal 47 dan Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan terkait tata cara penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh dengan 2 (dua) cara, yaitu:¹⁰³

- a. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi)
- b. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi)

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu menggunakan usaha damai yang dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen. Musyawarah dilakukan oleh kedua belah pihak untuk mencapai mufakat atau kesepakatan. Namun, jika sudah dilakukan jalan damai antara kedua belah pihak tidak terbentuk kata sepakat maka menggunakan mediasi atau konsiliaasi dengan BPSK (Badan Penyelesain Sengketa Konsumen) selaku badan pengawas.¹⁰⁴

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan merujuk terhadap ketentuan yang berlaku pada peradilan umum serta memperhatikan

¹⁰³ Hulman Pandjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen (Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha)*, Ctk Pertama, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021, hlm. 98

¹⁰⁴ *Ibid*, hlm. 100

ketentuan dari Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian melalui pengadilan ini menggunakan biaya serta waktu yang lama dibandingkan dengan penyelesaian di luar pengadilan akan tetapi hasil berupa putusan hakimnya bersifat final dan mengikat.

Penyelesaian sengketa juga sudah dituliskan didalam kontrak berlangganan antara pelaku usaha dan konsumen yaitu menggunakan musyawarah antara pelaku usaha dan konsumen. Apabila kesepakatan tidak tercapai dengan musyawarah dapat diserahkan ke BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) atau pengadilan negeri setempat.

Pasal 1365 KUHPerdara mengatur mengenai hak untuk menggugat pelaku usaha yang akibat dari perbuatan melawan hukum membawa kerugian. Perbuatan yang dimaksud yaitu perbuatan atau kelalaian yang bertentangan dengan perundang-undangan dan juga kesusilaan dan kepatutan. Tercantum dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen menganut pembuktian terbalik yang mana hukum yang khusus mengesampingkan ketentuan umum yang terdapat dalam KUHPerdara. Hal tersebut diharap untuk memberi kemudahan terhadap konsumen yang dirugikan dalam meminta pertanggungjawaban dan juga ganti rugi dari kerugian yang dialami.¹⁰⁵

¹⁰⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op. Cit*, hlm 3-4

Upaya hukum yang terjadi dalam contoh kasus tersebut yaitu melalui penyelesaian di luar pengadilan melalui jalur damai antara pelaku usaha dengan konsumen atau musyawarah mufakat. Konsumen mengadukan atau melakukan komplain terhadap pelaku usaha melalui tempat pengaduan milik pelaku usaha seperti *call center*, *email*, dan *website* milik pihak pelaku usaha. Pada contoh kasus di atas dari pihak pelaku usaha merespon dengan permintaan maaf dan juga memperbaiki terkait gangguan yang terjadi pada konsumen. Respon pelaku usaha dalam contoh kasus di atas belum sesuai dengan kesepakatan, yaitu memberikan pelayanan yang baik serta responsif, cepat, tanggap, dan disebutkan setelah ada perbaikan masih tidak berselang lama terjadi gangguan kembali yang tentunya menyebabkan ketidaknyamanan konsumen dan aktivitas dari konsumen menjadi terganggu.

Pelaku usaha telah mempersiapkan dan memudahkan konsumen dalam proses pengaduan, akan tetapi memang dalam prakteknya disebutkan bahwa tempat pengaduan konsumen tersebut belum bekerja secara maksimal. *Customer Service* (CS) pihak pelaku usaha disebutkan terlalu lama dalam memproses pengaduan, kurang responsif, informatif, serta transparan kepada konsumen. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dalam masalah gangguan internet masih jarang ditemui dikarenakan prosesnya yang relatif lama dan biayanya yang lebih mahal tidak sebanding dengan total kerugian.

Pemberian kompensasi terkait gangguan internet ini seharusnya diberikan regulasi yang jelas serta transparan terhadap konsumen yang mengalami gangguan layanan internet seperti pada regulasi ketenagalistrikan. Kontrak berlangganan antara pelaku usaha dengan konsumen disebutkan bahwa pemberian kompensasi disesuaikan dengan ketentuan pihak pelaku usaha. Skema dari mekanisme serta perhitungan kompensasi tersebut tidak dirincikan dalam kontrak berlangganan yang mana hal tersebut dapat menyebabkan terjadi perbedaan kompensasi antara konsumen,

Kompensasi terkait gangguan internet ini, seharusnya dibuatkan regulasi yang jelas, tepat, serta terperinci agar tidak ada perbedaan proses ganti rugi antar masing-masing konsumen yang mana tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib untuk melayani konsumen secara sama tidak diskriminatif.

Tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen berupa ganti rugi terjadi dikarenakan pelaku usaha tidak memenuhi hak dari konsumen, yang mana seperti dalam contoh kasus pelaku usaha tidak memenuhi hak kenyamanan konsumen pada saat penggunaan layanan internet. Kesalahan yang merugikan ini memang dapat dilakukan baik oleh konsumen maupun pelaku usaha, akan tetapi dalam contoh kasus ini konsumen telah melakukan kewajibannya sebagai konsumen sedangkan haknya untuk mendapatkan kenyamanan pada saat penggunaan jasa layanan belum terpenuhi secara maksimal. Konsumen sering berada

dalam posisi lemah atas kesalahan-kesalahan dari pelaku usaha baik secara sengaja ataupun tidak.

Ajaran Islam menerangkan bahwa negara mempunyai kewenangan untuk turut andil pada kegiatan perekonomian baik sebagai pengawas kegiatan maupun sebagai pengatur serta dan pelaksana kegiatan ekonomi yang tidak dapat dikerjakan oleh individu-individu. Dasar hukum mengenai hal tersebut tercantum dalam QS An-Nisa ayat 59:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن
نَنزَعْنَهُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ
ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

Negara sebagai pengatur serta perekonomian, menggunakan lembaga yang disebut “al-hisbah”. Lembaga al-hisbah ini negara dapat mengontrol mengenai kondisi sosial serta ekonomi secara menyeluruh terhadap praktik perekonomian. Al-hisbah juga mempunyai tugas sebagai pengawas industri, jasa professional, regulasi produk, serta memeriksa terkait praktik riba.¹⁰⁶

¹⁰⁶ Nurhalis, “Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal Ius Kajian Hukum dan Keadilan*, 2015, hlm. 539.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum atas gangguan internet yang menyebabkan tidak terpenuhinya hak kenyamanan kurang maksimal. Konsumen dalam proses mendapatkan ganti rugi, kompensasi, dan/atau penggantian sesuai yang telah diatur dalam Pasal 4 huruf h, Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Telekomunikasi belum mendapatkannya secara maksimal dan merata dikarenakan regulasi terkait hal tersebut tidak dibuat secara terperinci dan jelas. Kurangnya informasi terkait perlindungan konsumen serta kurangnya pengawasan secara langsung dari pemerintah terkait hak perlindungan konsumen juga membuat perlindungan yang didapatkan oleh konsumen belum dapat terpenuhi secara maksimal.
2. Tanggung jawab pelaku usaha yang telah diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada contoh kasus telah melakukan kompensasi terkait kerugian atas gangguan internet yaitu berupa permohonan maaf dan perbaikan gangguan internet akan tetapi hal tersebut belum dilakukan secara maksimal dan konsumen merasa haknya masih belum terpenuhi. Terkait kompensasi tersebut sudah disebutkan dalam kontrak berlangganan

antar konsumen dan pelaku usaha akan tetapi mengenai regulasi serta mekanisme tidak dijelaskan secara terperinci dan jelas. Upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen dalam contoh kasus menggunakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan jalur damai musyawarah mencapai kesepakatan yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen melalui aplikasi aduan yang sudah disediakan oleh pelaku usaha. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan mempunyai kekurangan yaitu sifat hasil yang tidak mengikat serta final seperti hasil penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalui lembaga pengawas seperti BPSK. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan dengan biaya yang dikeluarkan lebih tinggi, kelebihan mempunyai sifat mengikat dan final.

B. Saran

1. Perlunya dilakukan sosialisasi peningkatan kesadaran terhadap konsumen dan juga pelaku usaha terkait dengan hak kewajiban. Pemerintah juga diharapkan untuk berperilaku tegas terhadap perlindungan konsumen karena konsumen sering berada dalam posisi yang lemah dibandingkan oleh pelaku usaha seperti membuat regulasi yang lebih terperinci dan jelas mengenai kompensasi terkait gangguan internet.
2. Perlunya untuk semakin mempermudah akses bagi konsumen untuk melakukan pengaduan jika terjadi pelanggaran pelaku usaha, serta

sebelum itu diperlukan sosialisasi kepada pelaku usaha maupun konsumen terkait hak serta kewajiban masing masing yang mana diharapkan dapat mengurangi terjadinya pelanggaran. Memperkuat peraturan mengenai perlindungan konsumen dalam bidang telekomunikasi karena internet pada saat ini sangat penting guna menunjang aktivitas sehari-hari

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010

Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2004.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedelapan, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.

Ahmad Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010.

Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2001

Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN Malang Press, Jakarta, 2011.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.

C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989

Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Ctk. Ketiga, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.

Hulman Pandjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen (Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan*

Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha), Ctk. Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013

Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Ctk Pertama, UI Pers, Jakarta, 2004.

Janus Sidabolok, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.

Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BFFE, Yogyakarta, 2004.

N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Ctk. Pertama, Panta Rei, Jakarta, 2005.

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011.

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

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana, Jakarta, 2010.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013

Jurnal

Alfian Fiky Prakoso, dkk. "Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible: Still Can Satisfy the Consumer?", *Internasional Journal of Business and Management Invention*, Vol 6 Issue 3, Surabaya, 2017

- Agus Santoso dan Dyah Pratiwi, “Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”, *Jurnal Legislasi Indonesia* Vol 5 No. 4, 2008.
- Febry Yonada Ramadhan, “Pengaruh harga dan Kualitas Produk serta Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Wilayah Samarinda Kota)”, *Jurnal Ekonomia, Samarinda: Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda*, 2016.
- Dewa Gede Ari Yudha Brahmanta dan Anak Agung Sri Utari, “Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dengan Konsumen”, *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2016.
- Lailan Khairunnisa, “Kepuasan Pelanggan ditinjau dari Kenyamanan, Keamanan, dan Ketepatan Waktu”, *Forum Ekonomi*, Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Islam Batik Surakarta, 2021.
- Nurhalis, “Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang Undang Nomor 8 Tahun”, *Jurnal Hukum*, Edisi No. 9 Vol. 3, 2015
- Rai Mantili. “Ganti Kerugian Immateriil Terhadap Perbuatan Melawan Hukum dalam Praktik: Perbandingan Indonesia dan Belanda”. *Jurnal Ilmiah Hukum Dejure* Vol. 4 No. 2 September 2019.
- Retna Gumanti, “Syarat Sahnya Perjanjian (ditinjau dari KUHPerdara”, *E-Journal Universitas Negeri Gorontalo*, Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo, 2020.
- Rusniati, “Prosedur dan Perjanjian Pemasangan WIFI antara Pihak Indihome dengan Konsumen serta Akibat Hukumnya jika Salah Satu Pihak Wanprestasi”, *Jurnal Kepastian Hukum dan Keadilan*, Vol. 2 No. 1, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang, 2020

Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Disertasi, Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2003.

Sambodo Rio Sasongko, “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol 3 Issue 1, Universitas Terbuka, 2021.

Setiono, *Rule of Law (Supermasi Hukum)*, Disertasi, Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2004.

Sri Lestari Poernomo, “Standar Kontrak dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia, Makassar, 2019.

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang Undang Hukum Perdata.

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Media Elektronik

Alif Jihad, *Penanganan Gangguan Indihome Terlalu Lama*, terdapat dalam <https://mediakonsumen.com/2023/10/27/surat-pembaca/penanganan-gangguan-indihome-terlalu-lama>, Akses tanggal 14 Maret.

CNN Indonesia, *Internet Indihome Terganggu, Netizen Tuntut Ganti Rugi*, terdapat dalam <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210923102647-192-698350/internet-indihome-terganggu-netizen-tuntut-ganti-rugi>, Akses tanggal 10 Desember 2022.

Dimas Andi dan Yudho Winarto, *Pandemi Covid-19 Mempercepat Pemanfaatan Teknologi Digital*, terdapat dalam

<https://industri.kontan.co.id/news/pandemi-covid-19-mempercepat-pemanfaatan-teknologi-digital-1>. Akses tanggal 20 November 2022.

Jawahir Gustav Rizal, *BKN Jadwalkan Ulang SKD CPNS Akibat Gangguan Internet Indihome*, terdapat dalam <https://www.kompas.com/tren/read/2021/09/21/170000465/bkn-jadwalkan-ulang-skdcpsn-akibat-gangguan-internet-telkom-indihome?page=all>, Akses tanggal 21 November 2022.

KBB Aceh, *Warga Tapaktuan Mengeluhkan Pelayanan Jaringan Telkomsel dan Indihome di Tapaktuan yang Sering Mengalami Gangguan*, terdapat dalam <https://kbbaceh.news/warga-tapaktuan-mengeluhkan-pelayanan-jaringan-telkomsel-dan-indihome-di-tapaktuan-yang-sering-mengalami-gangguan> Akses tanggal 2 April 2024.

Levan, *Kendala Internet Lambat Indihome Sudah 2 Tahun*, terdapat dalam <https://mediakonsumen.com/2023/08/21/surat-pembaca/kendala-internet-lambat-indihome-sudah-2-tahun>, Akses tanggal 16 Januari 2024

Muhammad Idris, *Telkomsel dan Indihome Gangguan, Hampir Merata di Seluruh Indonesia*, terdapat dalam <https://money.kompas.com/read/2021/09/20/054558026/telkomsel-dan-indihome-gangguan-hampir-merata-di-seluruh-indonesia?page=all>. Akses tanggal 21 November 2022.

Nandy, *Pengertian Jaringan Internet: Sejarah, Fungsi, Manfaat dan Dampaknya*, terdapat dalam https://www.gramedia.com/literasi/jaringan-internet/#Manfaat_dari_Jaringan_Internet, Akses tanggal 5 Januari 2023.

Nungky Febrianawati, *Layanan Dikeluhkan Konsumen, Ombudsman Banjir Aduan Terhadap Indihome*, terdapat dalam <https://ombudsman.go.id/news/r/layanan-dikeluhkan-konsumen-ombudsman-banjir-aduan-terhadap-indihome->, Akses tanggal 21 November 2022.

Reza Pahlevi, *YLKI: Indihome dan Telkomsel Paling Banyak Dikeluhkan Konsumen*, terdapat dalam <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/10/ylki-indihome-dan-telkomsel-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen>. Akses tanggal 20 November 2021.

Ruruh Handayani, *Telkom Beri Kompensasi Kepada Pelanggan Indihome*, terdapat dalam <https://www.pajak.com/ekonomi/telkom-beri-kompensasi-kepada-pelanggan-indihome/>, Akses tanggal 31 Januari 2024.

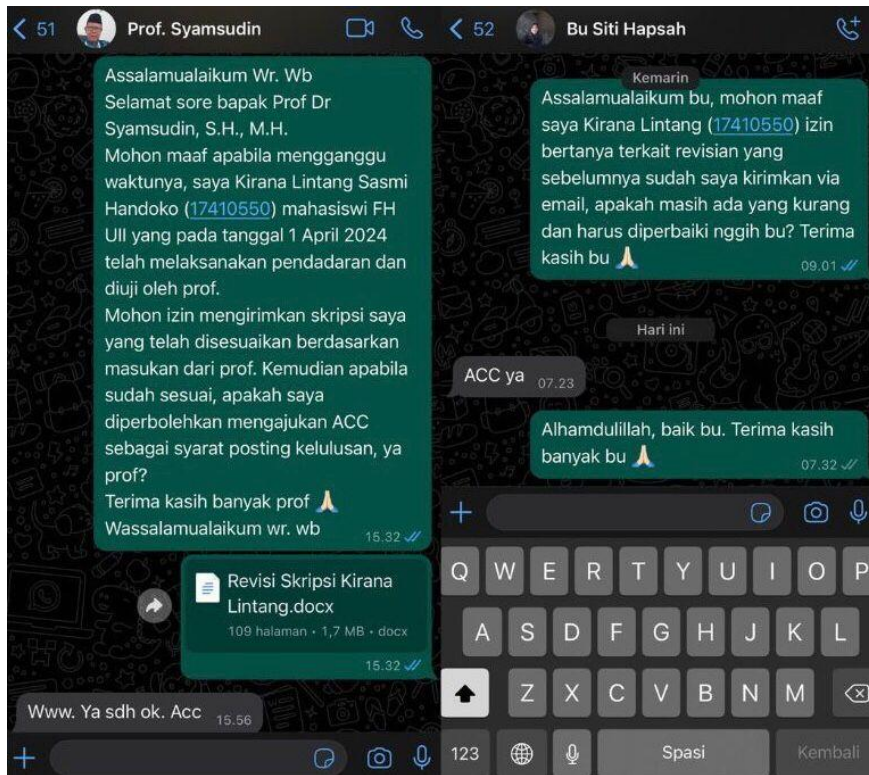
Romys Binekasri, *Telkom Kawinkan Telkomsel dan Indihome, Begini Skemanya*, terdapat dalam <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230406100646-17-427798/telkom-kawinkan-telkomsel-dan-indihome-begini-skemanya>, Akses tanggal 20 November 2023.

Tashia, *Sistem Jaringan Internet Indonesia*, terdapat dalam <https://aptika.kominfo.go.id/2015/12/sistem-jaringan-internet-di-indonesia/>, Akses tanggal 5 Januari 2023.

Telkom Indonesia, *Akselerasi Akses Informasi di Seluruh Negeri, Jaga Momentum di Tengah Pandemi*, terdapat dalam https://telkom.co.id/sites/enterprise/id_ID/news/akselerasi-akses-informasi-di-seluruh-negeri-jaga-momentum-di-tengah-pandemi-1207. Akses tanggal 20 November 2022.

Wulandari, *Penanganan Lambat atas Keluhan Indihome*, terdapat dalam <https://mediakonsumen.com/2023/02/14/surat-pembaca/penanganan-ambat-atas-keluhan-indihome>. Akses tanggal 16 Februari 2023.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



LAMPIRAN PLAGIASI



FAKULTAS
HUKUM

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

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 103/Perpus-S1/20/H/III/2024

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 : KIRANA LINTANG SASMI HANDOKO
No Mahasiswa : 17410550
Fakultas/Prodi : Hukum
Judul karya ilmiah : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN
ATAS TIDAK TERPENUHI HAK
KENYAMANAN JARINGAN INTERNET OLEH
PT TELKOM TBK.

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **13%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 19 Maret 2024 M
9 Ramadhan 1445 H

Kepala Divisi Adm. Akademik

M. Arief Satejo Kinady, A.Md

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
TIDAK TERPENUHI HAK KENYAMANAN JARINGAN
INTERNET OLEH PT TELKOM TBK**

SKRIPSI



Oleh:

KIRANA LINTANG SASMI HANDOKO

³
No. Mahasiswa: 17410550

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2024

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS TIDAK TERPENUHI HAK KENYAMANAN JARINGAN INTERNET OLEH PT TELKOM TBK

ORIGINALITY REPORT

13% SIMILARITY INDEX	21% INTERNET SOURCES	12% PUBLICATIONS	16% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	7%
2	lontar.ui.ac.id Internet Source	1%
3	dspace.uui.ac.id Internet Source	1%
4	adoc.pub Internet Source	1%
5	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
7	konsultasiskripsi.com Internet Source	1%
8	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%