

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN OLEH PT TELKOM
AKIBAT GANGGUAN JARINGAN WIFI INDIHOME
(Studi Pada Plasa Telkom Balaikota Makassar)**



**OLEH :
MUH. ARIEL PUTRA HARDANA
04020180280**

Diajukan sebagai Tugas Akhir Dalam Rangka Penyelesaian Studi

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR
2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa skripsi Mahasiswa :

Nama Mahasiswa : Muh. Ariel Putra Hardana
Stambuk : 040 2018 0280
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul : **Perlindungan Hukum Konsumen Oleh PT
Telkom Akibat Gangguan Jaringan WiFi
Indihome (Studi Pada Plasa Telkom
Balaikota Makassar)**

Dasar Penetapan : SK Nomor 0881/H.05/FH-UMI/XII/2021

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam ujian Skripsi.

Makassar,, 2022

Pembimbing I



Dr. Ilham Abbas, S.H., MH.

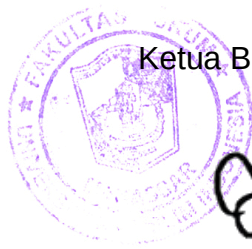
Pembimbing II



Muh. Zulkifli Muhdar, SH., MH.

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Hj. Andi Risma, S.H., M.H

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa:

Nama : Ariel Putra Hardana
Nomor Induk Mahasiswa : 04020180280
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul : Perlindungan Hukum Konsumen Oleh
PT Telkom Akibat Gangguan Jaringan
WiFi Indihome (Studi Pada Plasa
Telkom Balaikota Makassar)

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Dikeluarkan di : Makassar

Pada Tanggal : 2022

Menyetujui,

Dekan,




Dr. H. Lode Husen, S.H., M.H.
NIPS. 104 86 0192

PENGESAHAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN OLEH PT TELKOM AKIBAT
GANGGUAN JARINGAN WIFI INDIHOME
(Studi Pada Plasa Telkom Balaikota Makassar)**

Disusun dan diajukan oleh:

ARIEL PUTRA HARDANA

04020180280

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi
Pada Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Muslim Indonesia
Pada, 2022
dan dinyatakan diterima

Makassar, 2022

Panitia Ujian,

Ketua



Dr. Ilham Abbas, S.H., M.H.
NIDN. 0915116101

Anggota



Muh. Zulkifli Muhdar, S.H., M.H.
NIDN. 09011226501

An. Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Muhammad Rinaldy Bima, S.H., M.H.
NIDN. 09130305691

PENGESAHAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi tersebut dibawah ini:

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Konsumen Oleh PT
Telkom Akibat Gangguan Jaringan WiFi
Indihome (Studi Pada Plasa Telkom Balaikota
Makassar)

Nama Mahasiswa : Ariel Putra Hardana

NIM : 04020180280

Program Studi : Ilmu Hukum

Bagian : Hukum Perdata

Dasar Penetapan : SK Nomor 0881/H.05/FH-UMI/XII/2021

Pembimbing

Telah dipertahankan dihadapan Majelis Ujian Skripsi dan dinyatakan

LULUS oleh:

1. Dr. Ilham Abbas, S.H.,M.H
Pembimbing I

2. Muh. Zulkifli Muhdar, S.H.,M.H
Pembimbing II

3. Dr. Rustan, S.H.,M.H
Penguji I

4. Farah Syahreza ,S.H.,M.H
Penguji II



(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Ariel Putra Hardana
NIM : 04020180280
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi/Penelitian : Perlindungan Hukum Konsumen Oleh
PT Telkom Akibat Gangguan Jaringan
WiFi IndiHome (Studi Pada Plasa
Telkom Balaikota Makassar)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa hasil penelitian saya ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan dari hasil penelitian merupakan hasil plagiasi maka saya bersedia menerima sanksi karena perbuatan tersebut.

Makassar, Agustus 2022
Yang menyatakan



Ariel Putra Hardana

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat, taufik dan hidayah- Nya sehingga hasil penelitian ini dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Mengenai Gangguan Jaringan WiFi IndiHome Oleh PT. TELKOM (Studi Pada Plasa Telkom Balaikota Makassar)” dapat dirampungkan sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Tak lupa Penulis kirimkan salawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai teladan bagi seluruh umat manusia. Disadari bahwa Hasil Penelitian ini kurang sempurna, hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan yang ada pada penulis. Oleh karena itu, kritik, saran dan koreksi untuk perbaikan dan penyempurnaan sangat penulis harapkan.

Pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan terimakasih diiringi do'a kepada Allah SWT, kepada orang tua Penulis Ayahanda dr. Widi Harianto dan Ibunda Anna Febriati saya yang telah memberikan kasih sayang dan kesabaran dalam mendidik, membesarkan dan membimbing saya, selalu memberi dukungan dan semangat sehingga mendorong penulis untuk dapat bisa menyelesaikan ini dengan tepat waktu. Selanjutnya diucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Basri Modding, SE.,M.SI., selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia.

2. Bapak Prof. Dr. H. La Ode Husen, SH.,MH., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia.
3. Ibu Dr. Hj. Andi Risma, S.H., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata.
4. Bapak Dr. Ilham Abbas, S.H., M.H dan bapak Muh. Zulkifli Muhdar, SH., MH., selaku Ketua dan Anggota Pembimbing yang memberikan bimbingan dengan penuh keseriusan, kecermatan dan kebijakan dalam memberi petunjuk terhadap prinsip penulisan skripsi kepada penulis.
5. Bapak Dr. Rustan, S.H., M.H., dan Ibu Farah Syahreza, S.H., M.H. selaku penilai yang memberikan masukan dan saran pada ujian seminar proposal hingga ujian skripsi.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia yang telah berjasa mendidik penulis dalam memahami ilmu hukum dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada seluruh sahabat yang sudah penulis anggap sebagai keluarga yang telah menemani, membantu, dan berbagi keluh kesah dalam suka duka yang tak sempat penulis sebut satu persatu dalam tulisan ini, penulis ucapkan banyak terima kasih atas bantuan, dan dukungannya. Semoga kebaikan yang diberikan kepada penulis dibalas oleh Allah SWT berkali kali lipat.

Akhir kata penulis berharap semoga dengan hadirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan teknologi. Semoga Allah SWT, senantiasa memberkati dan merahmati segala aktivitas keseharian sebagai suatu ibadah disisi-nya. Aamiin.

Makassar, Juli 2022

Ariel Putra Hardana

ABSTRAK

ARIEL PUTRA HARDANA. 04020180280: “Perlindungan Hukum Konsumen Oleh PT Telkom Akibat Gangguan Jaringan WiFi IndiHome (Studi Pada Plasa Telkom Balaikota Makassar)”. Dibawah bimbingan Ilham Abbas sebagai ketua pembimbing dan Muh. Zulkifli Muhdar sebagai anggota pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen akibat gangguan jaringan massal WIFI IndiHome serta untuk mengetahui dan menganalisa upaya yang dilakukan PT. Telkom untuk memulihkan hak-hak konsumen IndiHome akibat gangguan jaringan massal.

Penelitian ini menggunakan metode empiris. Lokasi penelitian dilaksanakan di Plasa Telkom Balaikota Makassar. Jenis dan sumber data yang diperoleh baik dari studi kepustakaan maupun dari lapangan akan di analisis secara deskriptif kualitatif kemudian dihubungkan dengan teori-teori, asas-asas, dan kaidah-kaidah hukum yang diperoleh dari studi kepustakaan sehingga diperoleh jawaban atas masalah yang dirumuskan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT Telkom IndiHome selaku pelaku usaha tidak berkewajiban untuk memberikan perlindungan hukum karena gangguan jaringan massal terjadi akibat *force majeure*, namun PT Telkom IndiHome tetap memberikan pelayanan sebagai perlindungan hukum bagi konsumen berupa segera menginformasikan kepada pelanggan terkait gangguan jaringan tersebut, melakukan *rerouting trafik* atau pengalihan lalu lintas jaringan sebagai alternatif komunikasi serta perbaikan jaringan. Serta Telkom IndiHome terus melakukan perbaikan bertahap pasca gangguan jaringan massal laut Jasuka sehingga jaringan tiap tiap daerah berangsur membaik walaupun menghabiskan waktu yang cukup lama. Bagi pelanggan yang mengalami gangguan jaringan selama lebih dari 3x24 jam mendapatkan kompensasi sesuai paket berlangganan yang diambil. Bagi pelanggan paket WiFi IndiHome tanpa Usee TV (Paket 1P), mendapatkan penyesuaian biaya hingga 10%. Sedangkan bagi pelanggan paket WiFi IndiHome dan UseeTV (Paket 2P) mendapatkan kompensasi berupa *open channel* atau pembukaan seluruh kanal TV secara gratis.

Diharapkan agar pelaku usaha dapat lebih memerhatikan dan meminimalisir faktor-faktor yang berpotensi menyebabkan gangguan jaringan massal yang dapat merugikan konsumen. Mengingat bentuk *force majeure* yang terjadi pada laut Jasuka adalah kecelakaan, maka sebaiknya pelaku usaha berhati-hati agar terhindar dari *force majeure* khususnya kecelakaan serta pelaku usaha perlu meningkatkan kinerjanya dalam memperbaiki jaringan dengan cepat agar dapat meminimalisir kerugian konsumen serta memberikan penyampaian secara terperinci kepada konsumen mengenai kompensasi sesuai ketentuan kontrak berlangganan.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Gangguan Jaringan Massal

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	
DAFTAR LAMPIRAN	x
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Perlindungan Hak Konsumen Pelanggan Jasa Telekomunikasi IndiHome Oleh PT.Telkom.....	13
1. Konsumen dan Pelaku Usaha.....	14
2. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha	15

3. Perjanjian dan Wanprestasi	16
4. Hak- Hak Konsumen.....	19
5. Penyelesaian Sengketa Konsumen	20
6. Asas, Tujuan, dan Prinsip dalam Perlindungan Konsumen ...	24
B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pelanggan Jasa Telekomunikasi IndiHome Oleh PT.Telkom	30
C. Pengertian Informasi Elektronik.....	32
1. Pengertian informasi elektronik	32
2. Pengertian Teknologi Informasi	33
3. Pengertian Transaksi Elektronik	34
D. Badan Usaha PT. Telkom	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Tipe Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	39
C. Populasi Dan Sampel.....	39
D. Jenis dan Sumber Data Penelitian	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Gangguan Jaringan Wifi IndiHome.....	43
B. Upaya Yang Dilakukan PT Telkom Untuk Memulihkan Hak- Hak Konsumen IndiHome Akibat Gangguan Jaringan Massal	51

BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1. Bentuk Kompensasi Yang Diberikan Oleh PT. Telkom
Kepada Pelanggan57
2. Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kompensasi Yang
Diberikan Oleh PT Telkom 66

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner Penelitian.....	61
--------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara dengan perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat. Globalisasi merupakan salah satu faktor penggerak perkembangan era teknologi informasi. Dengan berkembangnya kebutuhan masyarakat di dunia, teknologi informasi (*information technology*) memegang peranan penting saat ini dan di masa yang akan datang. Masyarakat meyakini bahwa teknologi informasi akan membawa manfaat yang sangat besar bagi semua negara di dunia. Teknologi informasi begitu penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dunia. Oleh karena itu, teknologi informasi telah berhasil memicu dan mendorong perubahan kebutuhan sosial dan ekonomi masyarakat. Namun, pada kenyataannya perubahan tersebut sebelumnya dilakukan melalui transaksi atau secara elektronik karena dianggap efektif dan efisien.¹

Era ini terus berkembang dan sedang mengalami perubahan untuk pembaruan. Dalam keadaan seperti ini, teknologi juga meniru kemajuan zaman, dan kemajuan teknologi telah merambah ke bidang komunikasi, sehingga mengakibatkan perubahan metode akses komunikasi yang

¹ B. Suhariatno, *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cybercrime)* (Jakarta :RajaGrafindo Persada ,2013), h. 6-7

drastis. Semakin mudah bagi satu orang untuk berkomunikasi secara luas dengan orang lain

Orang-orang sekarang tinggal dan bekerja di dunia yang terhubung secara global. Seseorang dapat bertukar informasi, Transaksi ekonomi dengan orang lain. Cepat dan murah. Mudah mengakses internet. Ledakan pasar terhadap komunikasi baru muncul. Semuanya akan mengubah kebiasaan manusia. Yang paling terasa perubahan dalam menghabiskan waktu luang.

Di era teknologi dan digital seperti saat ini, kebutuhan akan layanan internet telah berkembang menjadi salah satu kebutuhan penting bagi sebagian besar masyarakat modern, tidak terkecuali di Indonesia. Pada tahun 2014, Hasil penelitian eMarketer.com menunjukkan bahwa Indonesia menempati peringkat 6 sebagai negara dengan jumlah pengakses internet terbanyak di dunia.²

Penggunaan jasa telekomunikasi baik untuk kegiatan bisnis maupun untuk kegiatan sehari-hari sudah merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat Indonesia. Penggunaan jaringan dan jasa telekomunikasi tidak terlepas dari adanya penyelenggara telekomunikasi, yaitu penyedia jaringan dan jasa telekomunikasi. Layanan jaringan dan jasa telekomunikasi ini kian beragam dan semakin kompleks serta melibatkan banyak pihak di dalam penyediaan jaringan telekomunikasi sebelum jasa dan jaringan itu dipergunakan oleh pengguna. Adanya kerusakan atau

² Mohammad Zamroni, Perkembangan Teknologi Komunikasi Dan Dampaknya Terhadap Kehidupan, Jurnal Dakwah, Vol. X, No.2, Juli-Desember 2019, hlm. 209.

gangguan dalam jaringan yang disebabkan oleh beberapa hal, dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen yang menggunakannya. Internet sebagai salah satu sarana telekomunikasi merupakan penemuan yang sangat berpengaruh di dunia saat ini dan sudah menjadi salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan. Akses internet pun kini semakin mudah, tidak hanya melalui komputer atau laptop saja, namun smartphone dan gadget lainnya pun bisa untuk mengakses internet. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Internet yaitu jaringan komunikasi elektronik yang menghubungkan jaringan komputer dan fasilitas komputer yang terorganisasi di seluruh dunia melalui telepon atau satelit berinternet atau melakukan hubungan melalui jaringan internet.³

Sayangnya tingginya jumlah pengguna internet tidak berbanding lurus dengan kualitas layanan internet di Indonesia. Dalam hal kecepatan, pada tahun 2015 lalu Indonesia menempati peringkat 92 dari 114 Negara dengan kecepatan rata-rata internet sebesar 3,9 Mbps dari kecepatan internet rata-rata global sebesar 17 Mbps. Berdasarkan Peraturan Presiden No. 96 Pasal 7 Tahun 2014, kualitas layanan internet yang baik telah diidentifikasi sebagai salah satu faktor kunci dalam program pembangunan yang dicanangkan pemerintah demi mendukung kualitas 5 sektor yakni, e-pemerintahan, e-kesehatan, e-pendidikan, e-logistik, dan e-pengadaan PT Telekomunikasi Indonesia (PT Telkom) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan jasa pelayanan

³ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta : Kencana, 2016), hlm. 16. Sebagaimana dikutip dari Inosentius Samsul, Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004), hlm. 34.

telekomunikasi yang meliputi layanan telepon kabel dan nirkabel, layanan telepon selular, layanan jaringan interkoneksi, layanan internet, dan broadband. Pada tahun 2015 yang lalu PT Telkom resmi meluncurkan layanan yang disebut IndiHome *Triple Play*, yakni merupakan layanan terintegrasi yang terdiri dari 3 layanan utama yang meliputi Internet (menggunakan kabel fiber optik) atau *High Speed* Internet, Layanan Telepon Kabel (*voice*) dan IPTV (UseeTV Cable).

Masyarakat yang ingin menggunakan layanan IndiHome terlebih dahulu harus melakukan pendaftaran untuk melakukan kontrak berlangganan dengan PT. Telkom. Konsumen yang ingin berlangganan IndiHome dapat melakukan registrasi secara langsung melalui kantor Plaza Telkom atau juga dapat melakukan registrasi melalui aplikasi online di perangkat handphone dengan terlebih dahulu mengunduh aplikasi My IndiHome. Ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan suatu kebebasan kepada pihak-pihak apakah membuat suatu perjanjian secara tertulis atau secara lisan. Baik secara tertulis maupun secara lisan sama-sama bersifat mengikat, asalkan memenuhi syarat-syarat sahnyanya suatu perjanjian seperti yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu adanya sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat perikatan, hal tertentu dan suatu sebab yang halal.

Hukum perjanjian diatur dalam KUHPerdata, sedikitnya ada lima asas yang perlu diperhatikan dalam melakukan perjanjian, yaitu asas

kebebasan berkontrak (*freedom of contract*), asas konsensualisme (*concensualism*), asas kepastian hukum (*pacta sunt servanda*), asas itikad baik (*good faith*), asas kepribadian *personality*).⁴

Dalam dunia perdagangan, produsen dan konsumen adalah dua aspek yang saling bergantung satu dan lainnya, masing-masing pihak akan saling menguntungkan. Kedudukan kedua belah pihak sejajar dalam relasi hukum. Konsumen sebagai *user* menentukan kualitas produsen, sementara produsen memandang *user* sebagai raja, raja dalam arti dipenuhi semua kebutuhannya.⁵ Pada dasarnya setiap interaksi sosial individu dalam masyarakat mensyaratkan kesepakatan. Kesepakatan yang lahir dari suatu perjanjian langsung ataupun perjanjian tidak langsung. Seringkali tanpa kita sadari keseharian kita dipenuhi dengan perjanjian/kesepakatan.⁶ Misalnya, saat kita membeli minyak goreng di pasar. tidak pernah antara penjual dan pembeli melakukan perjanjian sebelumnya atau melakukan perjanjian dalam jual beli tersebut secara terang-terangan, pembeli langsung membayar sesuai dengan harga yang telah dilabelkan pada barang dagangan. dengan pembeli membayar sesuai dengan harga tersebut maka telah terjadi kesepakatan harga antara penjual dan pembeli. Sebagaimana dalam QS Al Maidah ayat 1

⁴ Jamilah, L. (2012). Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Standar Baku. *Siyar Hukum*, 14(1), 26-36.

⁵ Zachman, N. (2020). Rumah Susun Komersial yang Komprehensif dengan Prinsip Pengelolaan yang Ideal yang Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Pemilik Dan Penghuni Satuan Rumah Susun. *Legalitas: Jurnal Hukum*, 12(1), -157

⁶ Adi, D. S. (2014). Intercultural reception pada pelaku bisnis antar etnik pedagang di lingkungan pasar tradisional. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 1(1), 1-19.

لَكُمْ بِهَيْمَةِ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يَأْتِيهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۚ أُحِلَّتْ
لَكُمْ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Terjemahan:

"Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.)"⁷

Praktek yang demikian sering disebut dengan istilah perjanjian tidak langsung. Pada perjanjian tidak langsung ada pihak yang telah menentukan terlebih dahulu hal-hal yang akan diperjanjikan tanpa melibatkan pihak lain. Pihak kedua hanya perlu memberikan persetujuan jika dia mau, kalau tidak mau berarti transaksi tersebut tidak terjadi Dalam beberapa model perusahaan terlihat seperti itu. Misalnya, pinjam meminjam di Bank, perusahaan pembiayaan, perusahaan jasa telekomunikasi. Pada perjanjian tidak langsung, terlihat bahwa kedudukan owner setingkat lebih tinggi dari User. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, Telekomunikasi diselenggarakan dengan tujuan untuk mendukung persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintahan, serta meningkatkan hubungan antarbangsa.

Perjanjian berlangganan layanan IndiHome merupakan perjanjian baku yang bentuk dan isinya yang ditentukan oleh satu pihak dan pihak yang membuat adalah PT. Telkom. Mariam Darus Badruzaman

⁷ Muhammad Nasib Ar-rifa'i, Gema Insani 1999. Surat Al-Baqarah Ayat 275.

mendefinisikan bahwa perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibukukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang didalamnya terdapat klausul-klausul tertentu yang telah ditetapkan oleh salah satu pihak. Dalam hal ini yaitu pelaku usaha, aturan-aturan yang sudah ditetapkan dan ditawarkan kepada konsumen tersebut dikenal juga dengan sebutan klausula baku⁸. Perjanjian yang telah ditentukan oleh PT. Telkom isinya dituangkan dalam bentuk formulir dan pelanggan hanya tinggal mengisi dan menandatangani formulir perjanjian yang telah disepakati itu. Setelah ditandatanganinya perjanjian itu maka telah terjadi kesepakatan dan mengikat kedua belah pihak antara PT. Telkom dengan pelanggan IndiHome.

Dalam sebuah perjanjian, masing-masing pihak, baik sebagai pengguna jasa atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu PT. Telkom mempunyai hak dan kewajiban. Pelaksanaan suatu perjanjian yang telah disepakati bersama oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan, seperti PT. Telkom sebagai pihak penyedia jasa sudah seharusnya memperoleh hak untuk menerima harga pembayaran jasa telekomunikasi dari pelanggan dan sebaliknya sebagai pengguna jasa internet, konsumen juga seharusnya mendapatkan haknya mengenai jasa yang ditawarkan di dalam perjanjian berlangganan IndiHome. Kenyataanya masih banyak pelanggan yang mengalami keluhan terhadap IndiHome Layanan jasa yang ditawarkan oleh pihak

⁸ Danty Listiawati, Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Standar Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen, Privat Law, Edisi 07, Januari-Juni 2015, hlm. 131.

IndiHome kepada pelanggan tidak selalu memberikan kepuasan dan kenyamanan dalam kualitas layanan yang ditawarkan, contohnya koneksi internet yang tidak stabil, layanan *customer service* yang kurang memuaskan hingga gangguan lainnya terhadap UseeTV yang tidak dapat digunakan oleh pelanggan IndiHome. Kasus seperti ini dapat dikatakan bahwa PT. Telkom telah melakukan wanprestasi sehingga konsumen mengalami kerugian. Hal ini mengakibatkan kedudukan dari pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah, salah satu faktor utama kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah.⁹

Kerugian yang dialami konsumen tidak selamanya disebabkan karena wanprestasi, seperti halnya terjadi kasus, salah satu yang menjadi korban ialah Sapar, seorang pemilik café Sija Dua Sisi yang terletak Di jalan Kumala Kota Makassar ini merasa di rugikan di karenakan banyak Pelanggannya yang sedang minum kopi sambil menggunakan Wifi, kemudian pergi dikarenakan gangguan jaringan Telkom, atau perbuatan melanggar hukum, tetapi banyak juga disebabkan karena konsumen yang kurang kritis dalam mengetahui penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian dari produk IndiHome dan banyak juga pelanggan yang langsung menandatangani kontrak tanpa membaca terlebih dahulu isinya sehingga mereka tidak mengetahui hal-hal yang penting bagi mereka selaku konsumen. Oleh karena itu, kerugian yang dialami akibat dari

⁹ Adrian Sutedi, Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008, hlm. 1.

kurang kritisnya konsumen terhadap produk IndiHome tersebut tidak terlepas dari tingkat pendidikan konsumen yang rendah. Sehingga apabila konsumen mengalami kerugian, mereka tidak memiliki niat sedikitpun untuk melakukan tindakan kepada pelaku usaha.¹⁰

Kondisi konsumen yang banyak dirugikan memerlukan adanya perlindungan hukum dan tanggung jawab yang kuat dari pelaku usaha atas ketidakpuasan dalam kualitas layanan yang ditawarkan yang mungkin kurang sesuai. Untuk itu perlu diimbangi dengan adanya upaya perlindungan terhadap risiko atas kemungkinan yang mengakibatkan kerugian dari penggunaan produk tersebut. Salah satu hak-hak pokok konsumen tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi.

PT.Telkom secara sepihak telah melakukan perubahan kebijakan layanan, tanpa sosialisasi dan tanpa persetujuan dari pihak konsumen.¹¹ Perubahan tersebut secara tidak langsung telah melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yaitu: “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan / atau memperdagangkan barang dan / atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan / atau jasa tersebut” dan Pasal 9 ayat (1) huruf k Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang berbunyi “Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu

¹⁰ Kompas.com, 20 September 2021, 07:59 WIB

¹¹ Putu Prasintia Dewi dan Anak Agung Sagung Wiratni, Asas Naturalia Dalam Perjanjian Baku, Kertha Semaya, Vol. 03, No. 05, September 2015, hlm. 2.

barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.”

Pemberian perlindungan konsumen kepada pelanggan atau masyarakat luas wajib diberikan secara sungguh-sungguh dan tegas tanpa melihat adanya status masyarakat. Pengertian perlindungan konsumen dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.” Perlindungan konsumen yang dijamin oleh undang-undang tersebut adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian hukum itu memiliki kekuatan untuk memberdayakan konsumen terhadap mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha. Dengan adanya aturan perlindungan hukum bagi konsumen diharapkan terwujudnya kepastian hukum, keseimbangan, dan keadilan perlindungan hukum terhadap konsumen dari suatu tindakan yang merugikannya.

Perlindungan terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak (hukum) konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang mungkin merugikan yang dilakukan pihak lain. Hak-hak ini merupakan hak-hak yang sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari negara atas pemenuhannya.¹²

¹² Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 29.

Di zaman milenial seperti sekarang ini, manusia menjalani kehidupannya seolah tanpa batas, tanpa batas dalam dunia maya. Sebagian besar interaksi manusia memanfaatkan kecanggihan teknologi. Yang jauh jadi dekat yang dekat malah jarang bertemu, justru bertemu di dunia maya. Kebutuhan manusia akan akses telekomunikasi semakin meningkat dan tidak dapat dihindari. Sehingga ketika terjadi gangguan jaringan khususnya gangguan massal pada jaringan Telkom akibat rusaknya kabel bawah laut Jawa-Sumatera-Kalimantan (Jasuka) milik PT. Telkom pada 19 September 2021 membuat aktivitas manusia sangat terhambat hingga menimbulkan banyak kerugian bagi konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan tersebut dengan judul **“Perlindungan Hukum Konsumen Akibat Gangguan Jaringan Wifi IndiHome (Studi Pada Plasa Telkom Balaikota Makassar)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen akibat gangguan jaringan massal WIFI IndiHome?
2. Bagaimanakah upaya yang dilakukan PT. Telkom untuk memulihkan hak-hak konsumen IndiHome akibat gangguan jaringan massal?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak diciptakan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen akibat gangguan jaringan massal WIFI IndiHome
2. Untuk mengetahui dan menganalisa upaya yang dilakukan PT. Telkom untuk memulihkan hak-hak konsumen IndiHome akibat gangguan jaringan massal

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan sumbangsih pemikiran di bidang hukum pada umumnya dan di bidang hukum Perdata pada khususnya.
2. Memberikan pengalaman kepada penulis untuk menerapkan dan memperluas wawasan dalam bidang hukum sebagai bekal untuk terjun kedalam masyarakat nantinya

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hak Konsumen Pelanggan Jasa Telekomunikasi IndiHome Oleh PT.Telkom

Keberadaan hukum berperan penting dalam mengatur pergaulan hidup manusia dalam bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Dalam konteks ekonomi, hukum memiliki setidaknya dapat menciptakan ekonomi dan pasar yang lebih kompetitif. Terkait dengan hal itu pula, bahwa tidak ada pelaku usaha atau produsen tunggal yang mampu secara mendominasi pasar, selama konsumen memiliki hak untuk produk mana yang menawarkan nilai terbaik, baik dalam harga maupun kualitas barang/jasa.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang cakupannya meliputi perlindungan konsumen atas barang dan atau jasa. Perlindungan tersebut meliputi kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dan terhadap pemberlakuan syarat-syarat yang tidak adil yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen.

Keinginan yang hendak dicapai dalam hukum perlindungan konsumen tentu tidak lepas dari ingin terpenuhinya rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup, maka segala yang dimaksudkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut

tidak saja terhadap tindakan *preventif* akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.

1. Konsumen dan Pelaku Usaha

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis normal ditemukan pada UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), UUPK menyatakan, 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. Sebelum muncul UUPK yang diberlakukan Pemerintah mulai 20 April 2000 praktis hanya sedikit pengertian normatif yang tegas tentang konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Dalam garis-garis besar haluan negara (Ketetapan MPR No.II/MPR/1993)¹³ disebutkan kata konsumen dalam rangka membicarakan tentang sarana bidang perdagangan. Sama sekali tidak ada penjelasan lebih lanjut tentang pengetahuan istilah ini dalam ketetapan tersebut.

Sedangkan, produsen-pelaku usaha diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan/atau jasa. Dalam pengertian ini, termasuk di dalamnya pembuat, grosir, dan pengecer. Produsen tidak hanya diartikan sebagai pelaku usaha pembuat/pabrik yang

¹³ Ketetapan MPR No.II/MPR/1993

menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen.¹⁴

Dalam konteks perlindungan konsumen, produsen-pelaku usaha diartikan secara luas. Sebagai contoh, dalam hubungannya dengan produk makanan hasil industri (pangan olahan), maka produsennya adalah mereka yang terkait dalam proses pengadaan makanan hasil industri (pangan olahan) itu hingga sampai ke tangan konsumen. Mereka itu adalah pabrik (pembuat), distributor, eksportir, importer, dan pengecer.¹⁵

Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan 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.¹⁶

2. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha

Hubungan antara produsen dengan konsumen dilaksanakan dalam rangka jual beli. Jual beli sesuai Pasal 1457 KUHPdata adalah suatu perjanjian sebagaimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar

¹⁴ Janus Sidalabok, (2010), *Loc Cit.*

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ *Ibid.*

harga yang telah dijanjikan. Dalam hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan kontraktual (perjanjian). Jika produk menimbulkan kerugian pada konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada produsen atas dasar tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*). Seiring dengan revolusi industri, transaksi usaha berkembang ke arah hubungan yang tidak langsung melalui suatu distribusi dari pelaku usaha, disalurkan atau didistribusikan kepada agen, lalu ke pengecer baru sampai konsumen. Dalam hubungan ini tidak terdapat hubungan kontraktual (perjanjian) antara produsen dan konsumen.

3. Perjanjian dan Wanprestasi

Dalam KUH Perdata perjanjian diatur dalam Buku III (Pasal 1233-1864) tentang Perikatan. BW menggunakan istilah kontrak dan perjanjian untuk pengertian yang sama. Hal ini dapat dilihat jelas dari judul Bab II Buku III BW yaitu: Tentang perikatan-perikatan yang dilahirkan dari kontrak atau perjanjian.

Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Sedangkan perikatan adalah perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut¹⁷

¹⁷ R.Subekti, Hukum Perjanjian, Jakarta: Intermasa, 2005, hal. 1.

Dengan adanya perjanjian kreditur dapat menuntut pemenuhan prestasi dari debitur, sedangkan bagi debitur berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya. Walaupun perjanjian dibuat dengan harapan semua apa yang telah disepakati dapat berjalan dengan normal, namun dalam prakteknya pada kondisi tertentu pertukaran prestasi tidak selalu berjalan sebagaimana mestinya sehingga muncul peristiwa yang disebut wanprestasi.

Wanprestasi berasal dari bahasa Belanda "*wanprestastie*", yang artinya tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan terhadap pihak-pihak tertentu di dalam suatu perikatan, baik perikatan yang dilahirkan dari suatu perjanjian ataupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Menurut Kamus Hukum, wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian.¹⁸

Pengertian yang umum mengenai wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya. Wanprestasi adalah pelaksanaan perjanjian yang tidak tepat waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya atau tidak dilaksanakan sama sekali.¹⁹

Terkait dengan hukum perjanjian apabila si berutang (debitur) tidak melakukan apa yang diperjanjikannya, maka dikatakan debitur melakukan wanprestasi. Debitur alpa atau lalai atau ingkar janji, atau

¹⁸ Yahya Harahap, Segi-segi Hukum Perjanjian, Cetakan Kedua, Alumni, Bandung, 1986, hlm. 60

¹⁹ *Ibid.*

juga melanggar perjanjian, bila debitur melakukan atau berbuat sesuatu yang tidak boleh dilakukannya. Terkadang juga tidak mudah untuk mengatakan bahwa seseorang lalai atau lupa, karena seringkali juga tidak dijanjikan dengan tepat kapan sesuatu pihak diwajibkan melakukan wanprestasi yang dijanjikan.²⁰

Di Pengadilan, kreditur harus sebisa mungkin membuktikan bahwa lawannya (debitur) tersebut telah melakukan wanprestasi, bukan keadaan memaksa (*overmacht*). Begitu pula dengan debitur, debitur harus meyakinkan hakim jika kesalahan bukan terletak padanya dengan pembelaan seperti keadaan memaksa, menyatakan bahwa kreditur telah melepaskan haknya, dan kelalaian kreditur.²¹

Terhadap kelalaian atau kealpaan si berutang (si berutang atau debitur sebagai pihak yang wajib melakukan sesuatu), diancamkan beberapa sanksi atau hukuman. Hukuman atau akibat-akibat yang diterima oleh debitur yang lalai ada empat macam, yaitu:²²

- a. Membayar kerugian yang diderita oleh kreditur atau dengan singkat dinamakan ganti-rugi.
- b. Pembatalan perjanjian atau juga dinamakan pemecahan perjanjian.
- c. Peralihan risiko.

²⁰ R. Subekti, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, PT. Arga Printing, Jakarta, 2007, hlm. 45

²¹ *Ibid.*

²² Yahya Harahap, Segi-segi Hukum Perjanjian, Cetakan Kedua, Alumni, Bandung, 1986, hlm. 56.

d. Membayar biaya perkara, kalau sampai diperkarakan didepan hakim.

Salah satu hal yang sangat penting dari tidak dipenuhinya perikatan ialah bahwa kreditur dapat minta ganti rugi atas ongkos, rugi dan bunga yang dideritanya. Membolehkan adanya kewajiban ganti rugi bagi debitur maka undang-undang menentukan bahwa debitur harus terlebih dahulu dinyatakan berada dalam keadaan lalai. Wanprestasi pada umumnya adalah karena kesalahan debitur, namun ada kalanya debitur yang dituduh lalai dapat membela dirinya karena ia tidak sepenuhnya bersalah, atau dengan kata lain kesalahan debitur tidak disebabkan sepenuhnya karena kesalahannya.²³

4. Hak- Hak Konsumen

Dalam hukum positif di Indonesia, masalah persaingan curang (dalam bisnis) ini diatur secara khusus pada Kitab UndangUndang Nomor 5 Tahun 1999. Oleh sebab itu terdapat aspek yang menjadi hak dasar konsumen, yaitu :

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*) Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang/jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani.

²³ *Ibid.*

- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*) Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk atau jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti secara lisan kepada konsumen, melalui iklan diberbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*) Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.²⁴

5. Penyelesaian Sengketa Konsumen

- a. Penyelesaian di pengadilan umum

Pasal 45 Ayat (1) UUPK menyatakan “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada dilingkungan pengadilan umum.” Ketentuan ayat berikutnya mengatakan, “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui

²⁴ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: PT. Grasindo, 2004.

pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”

Dalam kasus perdata di pengadilan negeri, pihak konsumen yang diberi hak mengajukan gugatan menurut Pasal 46 UUPK adalah :

- 1) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- 2) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- 3) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
- 4) Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan /atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit

b. Penyelesaian di Peradilan Tata Usaha Negara

Keberadaan peradilan tata usaha sering dianggap sebagai unsur utama berdirinya suatu negara hukum (*rechtsstaat*). Eksistensi peradilan tata usaha negara sendiri relatif masih baru di Indonesia. Secara substantif pengaturannya dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata

Usaha Negara, namun penerapannya ditunda sekitar lima tahun kemudian.

Lingkungan peradilan tata usaha negara merupakan salah satu pelaksana kekuasaan kehakiman bagi pencari keadilan yang terlihat sengketa tata usaha negara. Yang dimaksud dengan sengketa tata usaha negara adalah sengketa yang timbul dalam bidang tata usaha negara antara orang atau badan hukum perdata berhadapan dengan badan atau pejabat tata usaha negara, baik pusat maupun di daerah, sebagai akibat dikeluarkannya keputusan tata negara. Termasuk dalam kategori sengketa tata usaha negara adalah sengketa kepegawaian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Keputusan tata usaha negara itu harus berupa penetapan tertulis yang berisi tindakan hukum tata usaha negara berdasarkan peraturan perundang-undangan, yang bersifat konkret, individual, dan final yang menimbulkan akibat hukum bagi seseorang atau badan hukum perdata.

c. Penyelesaian Di luar pengadilan

Untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, UUPK memberi jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pasal 45 Ayat (4) UUPK menyebutkan, “jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh

para pihak yang bersengketa.” Hal ini berarti, penyelesaian di pengadilan pun tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka diluar pengadilan.

Ada lima cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan yaitu:

- 1) Konsultan Merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu klien & dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya.
- 2) Negosiasi Merupakan suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif.
- 3) Mediasi Merupakan cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator
- 4) Konsiliasi Merupakan penengah akan bertindak menjadi konsiliator dengan kesepakatan para pihak dengan mengusahakan solusi yang dapat diterima
- 5) Penilaian Ahli Merupakan pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan bidang keahliannya

6. Asas, Tujuan, dan Prinsip dalam Perlindungan Konsumen

a. Asas Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaksanaan perlindungan konsumen berdasarkan pada 5 (lima) asas, yaitu:²⁵

- 1) Asas manfaat yaitu segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan yaitu agar partisipasi seluruh pihak dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan yaitu untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen yaitu untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas kepastian hukum yaitu agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam

²⁵ Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 2.

penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

b. Prinsip dalam perlindungan konsumen

Dalam hukum perlindungan konsumen terdapat beberapa prinsip tanggung jawab yaitu :

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian/Kesalahan

(*Negligence*) Tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen dimana kelalaian produsen yang berakibat pada kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen. *Negligence* dapat dijadikan dasar gugatan, manakala memenuhi syarat-syarat berikut :

- 1) Suatu tingkah laku yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.
- 2) Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.
- 3) Kelakuan tersebut merupakan penyebab nyata (*proximate cause*) dari kerugian yang timbul.

2. Prinsip Praduga untuk selalu Bertanggung Jawab Prinsip ini menyatakan bahwa, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.

3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan.
4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Product Liability*) Strict liability adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan.

Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang ada saat ini, tidak lepas dari banyaknya kasus-kasus yang merugikan konsumen karena banyak ditemui pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen. Oleh karena itu, keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak lain adalah untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen maupun pelaku usaha sehingga konsumen akan memperoleh kejelasan tentang hak-haknya secara nyata apabila menghadapi masalah dengan dunia bisnis ketika hak-haknya tidak terpenuhi, dan disisi lain keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga akan mengarahkan perilaku pelaku usaha untuk lebih memperhatikan hak-hak konsumen atas produk barang atau jasa yang dipasarkan ke konsumen.

Terdapat 9 (sembilan) hak konsumen seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kesembilan hak tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena dalam setiap transaksi atau penggunaan suatu produk barang dan atau jasa tertentu, pihak pelaku usaha harus menjamin semua hak tersebut harus dipenuhi.

Dalam kaitannya dengan kasus Gangguan jaringan PT.Telkom , maka ada hak yang terabaikan oleh pelaku usaha. Pencabutan layanan internet tersebut tentu berdampak kepada hak-hak konsumen dilanggar oleh karenanya harus mendapatkan perlindungan. Hak-hak tersebut misalnya kehilangan berlangganan, masih adanya paket kuota internet maupun paket berlangganan TV berbayar yang tidak bisa dinikmati, perangkat modem atau wifi yang terpasang di rumah menjadi tidak bermanfaat karena layanan terhenti.

Secara teori ada 2 (dua) bentuk perlindungan terhadap konsumen yaitu perlindungan yang bersifat preventif dan perlindungan yang bersifat represif. Perlindungan preventif lebih bersifat pada pencegahan untuk menghindari kondisi hal-hal buruk terjadi. Melakukan pencegahan lebih baik daripada melakukan penindakan. Dengan demikian, maka perlindungan preventif memiliki tujuan baik karena untuk mencegah timbulnya perselisihan yang biasanya akan timbul di kemudian hari atau kepada pihak yang merasa dirugikan diberikan waktu atau kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum keputusan pemerintah mendapatkan bentuk definitif sehingga dengan demikian

perlindungan preventif memiliki tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya sengketa. Begitu pula dengan perlindungan repressif adalah suatu bentuk perlindungan yang diberikan setelah terjadi perselisihan yang bertujuan utamanya untuk memulihkan hak-hak dari pihak yang dirugikan.²⁶

1. Perlindungan Preventif

Menghadapi permasalahan tersebut sebenarnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur melalui Pasal 7 huruf (f) dan (g) yang secara gamblang telah menyatakan bahwa perusahaan penyedia barang atau jasa memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kemudian dalam Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas mengatur bila pelaku usaha yang menolek dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau dapat pula mengajukan ke badan peradilan. Pada UU Telekomunikasi, sebagai dasar hukum yang mengatur bidang telekomunikasi, juga telah diatur hal yang tidak jauh berbeda.

²⁶ Philipus M. Hadjon Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia, (Surabaya: Peradaban, 2007), hal.15.

2. Perlindungan Represif

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan hukum represif dapat dilihat dalam sub bagian sanksi yang diatur dalam Pasal 60, Pasal 62 dan Pasal 63. Ketentuan Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu berupa penetapan ganti rugi setinggitinginya sebesar Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) juga dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana yang diatur dalam Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni berupa pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda yang dibayarkan setinggi-tingginya sebesar Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah), serta sanksi pidana tambahannya sebagaimana yang diatur dalam Pasal 63 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, apabila pelaku usaha terbukti melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan ruang bagi konsumen yang merasa dirugikan untuk melakukan gugatan dalam penyelesaian sengketa hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha. Hal ini seperti diatur dalam ketentuan Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat melakukan upaya hukum dengan cara menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pelanggan Jasa Telekomunikasi IndiHome Oleh PT Telkom

Perihal tanggungjawab pelaku usaha, telah diatur berturut-turut dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan pengaturan tanggung jawab tersebut, secara teori bentuk tanggungjawab dalam kaitannya dengan hukum perlindungan konsumen sedikitnya ada 4 (empat) bentuk tanggung jawab bagi pelaku usaha jika terjadi sesuatu yang merugikan konsumen akibat mengkonsumsi atau memakai barang atau jasa.

Keempat jenis bentuk tanggung jawab tersebut yaitu: pertama, tanggung jawab yang didasarkan atas kontrak tertentu atau *contractual liability* yang dalam hal ini antara pelaku usaha dalam memenuhi kebutuhan kepada konsumen telah ada kesepakatan perjanjian baik berupa pemakaian produk barang maupun jasa. Kedua, tanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau *product liability* dalam hal ini adanya tanggung jawab terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas timbulnya kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi atau memakai produk yang dihasilkan. Dalam prakteknya, tuntutan atas *product liability* adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Ketiga, tanggung jawab secara profesional atau *profesional liability*, yaitu bentuk tanggung jawab hukum dalam kaitannya dengan perusahaan jasa yang hubungannya dengan pelayanan

atau professional yang diberikan kepada konsumen. Keempat tanggung jawab secara pidana atau *criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.²⁷

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa bentuk pertanggungjawaban seorang pelaku usaha terhadap konsumen tergantung pada hubungan antara pelaku usaha dan konsumen itu sendiri. Jika pelaku usaha berhubungan langsung dengan konsumen semisal kontrak jual-beli maka jika pelaku usaha melakukan kesalahan menyalahi kontrak yang sudah disepakati, maka konsumen dapat meminta pertanggungjawaban dalam bentuk wanprestasi (ingkar janji). Namun jika antara pelaku usaha dengan konsumen tidak ada hubungan kontraktual maka apabila pelaku usaha menyalahi hak-hak konsumen dan mengakibatkan kerugian yang diderita oleh konsumen, maka konsumen dapat meminta pertanggungjawaban terhadap pelaku usaha dalam bentuk tort atau perbuatan melawan hukum.²⁸

Masalah ketentuan ganti rugi ke pelanggan telekomunikasi sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi. Pada Pasal 68 Ayat (1), Ayat (2) dan Ayat (3) Peraturan Pemerintah itu dijelaskan soal skema detail ganti rugi pelanggan yang intinya bahwa pihak yang merasa

²⁷ Gunawan Widjaja, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal. 45-46

²⁸ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah)*, (Jakarta: Pustaka Baru Press, 2018), hal. 79.

dirugikan dapat melakukan upaya hukum menuntut ganti rugi, sedangkan bagi pihak yang merugikan wajib memberikan ganti rugi dengan melihat tingkat kesalahan atau kelalaian masing masing pihak

C. Pengertian Informasi Elektronik

1. Pengertian informasi elektronik

Berdasarkan ketentuan umum dalam Undang – Undang No. 19 tahun 2016, bahwa yang dimaksud dengan informasi elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta rancangan, foto, Elektronik Data Interchange (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perfrasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.²⁹

Informasi elektronik merupakan salah satu hal yang diatur secara substansial dalam Undang – Undang ITE selain transaksi elektronik. Perkembangan pemanfaatan informasi elektronik dewasa ini, sudah memberikan kenyamanan dan kemanfaatannya. Sebagai contoh penggunaan email untuk memudahkan setiap orang untuk berkomunikasi. Pemanfaatan informasi elektronik, memberikan manfaat dengan menjamurnya usaha kecil dan menengah di bidang penjualan jasa seperti warung-warung internet (warnet). Pemanfaatan informasi elektronik juga dimanfaatkan oleh kalangan pemerintah,

²⁹ Jimmy P, dan Marwan. Kamus Hukum. Yogyakarta: Gama Press. 2009. hlm.434

seperti lembaga – lembaga pemerintah baik sipil maupun TNI/POLRI Komisi Pemilihan Umum, untuk secara otomatis memanfaatkan informasi elektronik untuk kepentingan pengawasan dan pengendalian fungsi pemerintah. Pada perkembangannya digunakan untuk mencegah terjadinya praktik – praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme. Beberapa instansi pemerintahan sudah menyelenggarakan suatu system *nobody – contact*, seperti instansi Kementerian Hukum dan HAM dalam pengangkatan pejabat notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), dan pejabat calon pendaftar hanya mengirimkan berkas permohonan melalui loket – loket dan pengumuman keberatan diterima atau tidaknya diumumkan melalui mass media cetak atau melalui e-mail sehingga informasi itu tidak dapat diakses. Perbuatan yang dilarang oleh undang – undang berkaitan dengan informasi elektronik adalah mendistribusikan, atau membuat dapat diaksesnya informasi elektronik yang muatannya berisi melanggar kesusilaan, muatan perjudian, penghinaan atau pencemaran nama baik atau pemerasan dan atau pengancaman.

2. Pengertian Teknologi Informasi

Dalam Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pengertian teknologi informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis dan atau menyebarkan informasi. Istilah “teknologi informasi” mulai dipergunakan secara luas tahun 80-an.

Teknologi ini merupakan perkembangan dari teknologi komputer yang dipadukan dengan teknologi telekomunikasi. Definisi kata “informasi” sendiri secara internasional disepakati sebagai “hasil dari pengolahan data” yang secara prinsip memiliki nilai atau value yang lebih dibandingkan dengan data mentah. Komputer merupakan teknologi informasi pertama yang dapat melakukan proses pengolahan data menjadi informasi.

3. Pengertian Transaksi Elektronik

Dalam Pasal 1 angka 2 Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang dimaksud dengan Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/ atau media elektronik lainnya.¹⁴ Perbuatan hukum penyelenggara transaksi elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat. Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/ atau pertukaran informasi elektronik dan atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Penyelenggaraan transaksi elektronik ini diatur dengan peraturan pemerintah.

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) merupakan hukum maya (*cyber law*) yang pertama dimiliki Indonesia, dapat dikatakan memiliki muatan dan cakupan luas dalam mengatur *cyberspace*, meskipun di beberapa sisi masih terdapat pengaturan-pengaturan yang kurang lugas dan juga ada yang terlewat. Kalau dianalisis materi muatannya tampak bahwa

UU ITE menganut 2 (dua) model pengaturan yaitu: (1) Pengaturan yang berpihak pada pemilahan materi hukum secara ketat sehingga regulasi yang dibuat bersifat sempit dan spesifik pada sektor tertentu saja. (2). Pengaturan yang bersifat komprehensif dalam arti materi muatan yang diatur mencakup hal yang lebih luas disesuaikan dengan kebutuhan yang saat ini terjadi. Sehingga dalam regulasi tersebut akan tercakup aspek-aspek hukum perdata materiil, hukum acara perdata dan pidana,(walaupun dapat berupa kaedah petunjuk hukum tertentu) hukum pembuktian dan hukum pidana. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik atau dapat disingkat UU ITE ini disebut juga oleh banyak kalangan sebagai *cyber law* atau Hukum *cyber* Indonesia. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik(UU ITE) sebagai *cyber law* Indonesia dibentuk karena adanya suatu kebutuhan yang mendesak bagi masyarakat, bangsa dan Negara Republik Indonesia saat ini dan di masa datang supaya dapat berdaya saing pada era global atau pasar bebas atau perdagangan bebas dalam lingkup dunia internasional. Lebih lanjut mengenai dasar pertimbangan terbentuknya Undang- Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dapat ditemukan dalam bagian konsideransnya, khususnya pada bagian “Menimbang” yang menyatakan sebagai berikut:

- a. Bahwa pembangunan nasional adalah suatu proses yang berkelanjutan yang harus senantiasa tanggap terhadap berbagai dinamika yang terjadi di masyarakat

- b. Bahwa globalisasi informasi telah menempatkan Indonesia sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia sehingga mengharuskan dibentuknya pengaturan mengenai pengelolaan Informasi dan Transaksi Elektronik di tingkat nasional sehingga pembangunan Teknologi Informasi dapat dilakukan secara optimal, merata, dan menyebar ke seluruh lapisan masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa;
- c. Bahwa perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi yang demikian pesat telah menyebabkan perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah mempengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru;
- d. Bahwa penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi harus terus dikembangkan untuk menjaga, memelihara, dan memperkuat persatuan dan kesatuan nasional berdasarkan peraturan perundang-undangan demi kepentingan nasional;
- e. Bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi berperan penting dalam perdagangan dan pertumbuhan perekonomian nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat
- f. Bahwa pemerintah perlu mendukung pengembangan Teknologi Informasi melalui infrastruktur hukum dan pengaturannya sehingga pemanfaatan Teknologi Informasi dilakukan secara aman untuk mencegah penyalahgunaannya dengan memperhatikan nilai-nilai agama dan sosial budaya masyarakat Indonesia.

Dalam Penjelasan umum Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE) dijelaskan, bahwa pemanfaatan teknologi informasi, media, dan komunikasi telah mengubah baik perilaku masyarakat maupun peradaban manusia secara global. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah pula menyebabkan hubungan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial, ekonomi, dan budaya secara signifikan berlangsung demikian cepat. Teknologi Informasi saat ini menjadi pedang bermata dua karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan, dan peradaban manusia, sekaligus menjadi teknologi yang sangat rawan dalam mengakomodasi perbuatan kriminal dan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh orang-orang yang menguasai teknologi informasi³⁰

D. Badan Usaha PT. Telkom

1. Pengertian Badan Usaha

Badan usaha adalah kesatuan yuridis (hukum), teknis, dan ekonomis yang bertujuan mencari laba atau keuntungan. Badan Usaha sering kali disamakan dengan perusahaan, walaupun pada kenyataannya tetap memiliki perbedaan. Perbedaan utamanya, Badan Usaha adalah lembaga sementara perusahaan adalah tempat di mana Badan Usaha itu mengelola faktor-faktor produksi.

³⁰ Raida L. Tobing, 2012, Penelitian Hukum Tentang Efektivitas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, Jakarta, h. 19.

2. Jenis dan bentuk usaha

Dalam hukum perusahaan badan usaha dibedakan menjadi 2 yaitu Badan Usaha yang Tidak Berbadan Hukum (BUTBH) dan Badan Usaha yang Berbadan Hukum (BUBH). Badan Usaha di Indonesia sendiri masih bersumber dalam beberapa dasar hukum. Dalam peraturan perundang-undangan hanya Perseroan Terbatas (PT) yang memiliki Undang-Undang sendiri. Sedangkan untuk Badan Usaha lainnya masih diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Dibawah ini akan dijelaskan masing-masing dari Badan Usaha tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Pendekatan empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung untuk memperoleh data yang relevan dari suatu Instansi.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di wilayah kota Makassar, Plasa Telkom Balaikota kota Makassar, hal ini dikarenakan lokasi penelitian merupakan lembaga yang menangani permasalahan gangguan jaringan provider.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah *Costumer Service* PT. Telkom dan seluruh konsumen.

Populasi dan Sampel dalam penelitian ini yaitu yang mempunyai hubungan erat dengan masalah yang diteliti yang berjumlah kurang lebih 33 orang. Diantaranya ialah *Costumer Service* dari PT. TELKOM Kota Makassar dan Konsumen.

- a. *Costumer Service* PT. TELKOM : 1 orang
- b. Teknisi PT. TELKOM : 1 orang

c. Konsumen : 30 orang

Dengan demikian jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 32 orang.

Teknik dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dimana sampel dipilih diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti, sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang di inginkan.

D. Jenis dan Sumber Data

Data penelitian ini dikumpulkan melalui observasi dan penelusuran kepustakaan untuk memperoleh bahan hukum primer, dan bahan hukum sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer, data primer adalah data yang diperoleh peneliti dengan turun langsung kelapangan

1. Data Primer

Data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan penelitian di PT.Telkom

2. Data Sekunder

Semua dokumen yang merupakan informasi atau hasil kajian, buku-buku, seminar-seminar, jurnal hukum, majalah, karya tulis ilmiah, dan beberapa sumber dari internet yang berkaitan dengan permasalahan diatas.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dikenal adalah kepustakaan, pengamatan (*observasi*), wawancara dan daftar pernyataan (*kuesioner*), sesuai dengan sumber data seperti yang dijelaskan diatas, maka dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara:

1. Wawancara

Wawancara yaitu data lapangan (*primer*) dikumpulkan dengan Teknik wawancara tidak terarah (*non-directive interview*) atau tidak terstruktur (*free flowing interview*) yaitu dengan mengadakan komunikasi dan bertatap muka secara langsung dengan para pihak yang mengetahui dan terkait langsung dengan para pihak yang mengetahui dan terkait langsung dengan permasalahan yang sedang dibahas, dalam hal ini adalah, untuk memperoleh informasi yang di butuhkan oleh penyusun.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu data sekunder yang dikumpulkan dengan melakukan studi kepustakaan dengan mencari dan mengumpulkan data mengkaji Undang-Undang sebagai sumber hukum, rancangan Undang-Undang, hasil penelitian ,jurnal ilmiah, dan makalah seminar yang berhubungan dengan media elektronik.

3. Kuesioner

Kuesioner yaitu Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

F. Analisis Data

Data yang diperoleh baik dari studi kepustakaan maupun dari lapangan akan di analisis secara deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif yaitu metode analisis data yang mengelompokkan data menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan menurut kualitas dan kebenarannya, penelitian kualitatif khususnya berusaha mengungkap sikap, perilaku, dan pengalaman manusia melalui berbagai metode seperti wawancara, pengamatan, atau kelompok focus.³¹ kemudian dihubungkan dengan teori-teori, asas-asas, dan kaidah-kaidah hukum yang diperoleh dari studi kepustakaan sehingga diperoleh jawaban atas permasalahan yang di rumuskan.

³¹ A Kadir , Penelitian Kualitatif (Filosofis dan Praktis), (Yogyakarta : Arti Bumi Intaran, 2021) h.9

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Gangguan Jaringan Wifi IndiHome

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah sah diberlakukan sejak 20 April 2000. Undang-Undang ini memuat ketentuan-ketentuan mengenai hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, dan cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban tersebut.

Di kalangan masyarakat kedudukan konsumen dan pelaku usaha terkesan tidak setara, dalam hal ini pelaku usaha dinilai sebagai pihak yang kuat sedangkan konsumen dinilai sebagai pihak yang lemah. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) hadir sebagai jaminan yang membuat terang kedudukan konsumen dan pelaku usaha secara hukum serta memberi perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.

PT. Telkom sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia menyediakan jasa layanan internet yang umumnya dikenal dengan IndiHome. Perkembangan IndiHome di Indonesia dinilai cukup pesat karena produk yang ditawarkan memiliki tingkat urgensi yang tinggi bagi pelanggan serta PT Telkom telah membangun citra yang baik

sehingga pelanggan mempercayakan PT Telkom IndiHome sebagai *provider* wifi terbaik guna memenuhi kebutuhan pelanggan sehari-hari.

Secara umum hubungan hukum merupakan suatu hubungan yang terhadapnya hukum meletakkan hak-hak pada suatu pihak dan meletakkan kewajibannya pada pihak lainnya.³² Terdapat dua hubungan yang terjadi antara konsumen dengan produsen yaitu; Hubungan langsung yaitu adalah hubungan antara produsen dengan konsumen yang terikat secara langsung dengan suatu perjanjian. Dan Hubungan tidak langsung yaitu hubungan tidak langsung adalah hubungan antara produsen dengan yang tidak secara langsung terkait dengan perjanjian, karena adanya pihak diantara pihak konsumen dan produsen.³³

Hubungan hukum antara pelanggan sebagai konsumen dan PT Telkom IndiHome sebagai pelaku usaha termasuk hubungan langsung karena hubungan antar keduanya terikat melalui perjanjian tertulis, dalam hal ini adalah Kontrak Berlangganan. Kontrak berlangganan antara pelanggan dan PT Telkom IndiHome memuat identitas kedua belah pihak, paket layanan beserta rincian tarif yang dibayar oleh pelanggan, hak dan kewajiban kedua belah pihak, larangan-larangan bagi kedua belah pihak, sanksi, *force majeure*, dan lain-lain. Kontrak berlangganan tersebut mengikat kedua belah pihak setelah penandatanganan persetujuan, oleh karena adanya persetujuan maka melekat hak, kewajiban dan tanggung

³² R. Soeroso, 2011, Pengantar Ilmu Hukum, Sinar Grafika, Jakarta. hlm 269

³³ Ahmad miru, 2011, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 34-35

jawab yang mengikat bagi pelanggan sebagai konsumen dan PT Telkom Indihome sebagai *provider* atau pelaku usaha.

Dalam penggunaan wifi IndiHome sehari-hari tidak selalu berjalan dengan mulus. Seseekali dapat terjadi gangguan jaringan yang dapat merugikan pelanggan sebagai konsumen yang sangat membutuhkan jaringan yang stabil.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jodri, salah satu teknisi Telkom IndiHome pada tanggal 24 Juli 2022 pukul 14.00 di Plasa Telkom Witel Balaikota Kota Makassar diketahui bahwa gangguan jaringan massal atau biasa disebut GAMAS adalah gangguan yang tidak terjadi secara individual melainkan terjadi pada suatu wilayah atau daerah yang biasanya disebabkan karena bencana alam, kabel induk yang ada di bawah tanah tertindih alat berat, tiang jaringan tertabrak mobil, pohon yang tumbang hingga merusak kabel induk, dan lain-lain.³⁴

Salah satu gangguan jaringan massal yang berpengaruh besar terjadi pada 19 September 2021 menyebabkan jaringan IndiHome dan Telkomsel *down* selama beberapa hari yang berdampak terhambatnya aktivitas masyarakat sehari-hari sehingga menimbulkan banyak kerugian dan kekecewaan bagi pelanggan setia PT Telkom IndiHome.

Gangguan jaringan massal tersebut tepatnya terjadi di sistem kabel laut Jasuka. Sistem kabel Jawa-Sumatra-Kalimantan (Jasuka) adalah kabel komunikasi bawah laut sepanjang 354 kilometer yang terbentang

³⁴ Jodri, Teknisi Telkom IndiHome, Plasa Telkom Witel Balaikota, tanggal 24 Juni 2022.

sepanjang daerah Jawa, Sumatra, dan Kalimantan milik PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Pembangunan kabel Jasuka merupakan bagian dari visi Telkom untuk membangun Nusantara Super Highway, yaitu peningkatan jangkauan telekomunikasi hingga 90% wilayah di Indonesia pada tahun 2015.³⁵

Pada 19 September 2021, ruas Batam-Pontianak pada sistem kabel ini mengalami gangguan. Gangguan terjadi pada jam 17.33 WIB dan diidentifikasi berasal dari titik sekitar 1,5 kilometer lepas pantai Batam pada kedalaman 20 meter bawah permukaan laut. Gangguan ini berdampak pada penurunan kualitas layanan Telkom Group, terutama IndiHome dan Telkomsel, baik *fixed broadband* maupun *mobile broadband* di beberapa wilayah Indonesia.³⁶ Sehingga PT Telkom IndiHome segera meninformasikan kepada seluruh pelanggan terkait gangguan jaringan massal yang terjadi melalui media sosial Twitter dan aplikasi MyIndiHome.

Gangguan ini dirasakan di Jawa Timur, Nusa Tenggara, Pulau Natuna, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua. Sekalipun akses Internet terdampak oleh gangguan, layanan telepon dan pesan singkat masih dapat diakses seperti biasa. Menanggapi hal ini, Telkom langsung melakukan *rerouting trafik* sebagai alternatif jalur komunikasi menuju

³⁵“ Sistem Kabel Jawa-Sumatera-Kalimantan”. Wikipedia. Ensiklopedia Gratis. Wikipedia. Ensiklopedia Gratis. 26 September 2021. Web. 6 Juli 2022. [https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_kabel_Jawa-Sumatra-Kalimantan#:~:text=Sistem%20kabel%20Jawa%2DSumatra%2DKalimantan%20\(Jasuka\)%20adalah%20kabel,PT%20Telekomunikasi%20Indonesia%20\(Telkom\).](https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_kabel_Jawa-Sumatra-Kalimantan#:~:text=Sistem%20kabel%20Jawa%2DSumatra%2DKalimantan%20(Jasuka)%20adalah%20kabel,PT%20Telekomunikasi%20Indonesia%20(Telkom).)

³⁶ *Ibid.*

Batam, sehingga akses Internet dapat dipulihkan sebelum tengah malam.³⁷

Rerouting trafik adalah upaya pihak PT Telkom IndiHome berupa pengalihan lalu lintas data, dalam hal ini mengalihkan jaringan data pada pusat gangguan jaringan menuju daerah yang bebas dari gangguan jaringan sebagai alternatif jalur komunikasi. Selain itu, Telkom telah melakukan penambahan kapasitas *link* di beberapa wilayah Indonesia, seperti Papua, Kalimantan dan Jawa. Selain itu, perusahaan juga mengoptimalkan gedung internasional di Manado untuk memulihkan layanan. Hal tersebut dilakukan untuk memenuhi komitmen PT Telkom IndiHome untuk memberikan akses konektivitas terbaik di seluruh Indonesia, guna memberikan pengalaman digital terbaik bagi seluruh pelanggan. Terkait segala upaya yang dilakukan oleh PT Telkom IndiHome adalah semata-mata untuk memberikan layanan terbaik dan perlindungan hukum konsumen untuk pelanggannya.

Diperkirakan perbaikan kabel laut yang terganggu akan berlangsung sekitar sebulan. Terbuka kemungkinan adanya sistem yang diutamakan seperti kebutuhan konferensi video bagi masyarakat yang bekerja dari rumah dan belajar dari rumah. Pada dini hari 19 September, akses Internet dilaporkan kembali normal. Walaupun begitu, kendala akses

³⁷ *Ibid.*

Internet masih dilaporkan kembali terjadi, sampai dinyatakan normal kembali pada 22 September.³⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pramesty, *Customer Service* Telkom IndiHome pada tanggal 24 Juni 2022 pukul 10.00 di Plasa Telkom Group Kota Makassar diketahui bahwa gangguan jaringan massal adalah suatu hal yang tidak dapat diprediksi dan diidentifikasi dalam waktu yang singkat sehingga penanganannya membutuhkan waktu yang lebih banyak dibandingkan dengan gangguan jaringan individu.³⁹

Menurut Jodri, hingga kini belum dapat dipastikan sebab dari gangguan massal tersebut, namun kemungkinan terbesar ialah akibat kabel induk dibawah laut yang tertindih jangkar kapal laut hingga akhirnya rusak.⁴⁰ Keadaan tersebut termasuk keadaan yang ada diluar kekuasaan seseorang; keadaan kahar atau *force majeure*.⁴¹

Keadaan memaksa atau *force majeure* adalah suatu keadaan yang terjadi setelah dibuatnya perjanjian yang menghalangi debitur untuk memenuhi prestasinya. Dalam hal ini debitur tidak dapat diperalahkan dan tidak harus menanggung resiko dan tidak dapat menduga terjadinya suatu tersebut pada waktu akad perjanjian dibuat. *Force majeure* akibat kejadian tidak terduga tersebut bisa dikarenakan terjadinya suatu hal yang diluar

³⁸ *Ibid.*

³⁹ Pramesty, *Customer Service* Telkom IndiHome, Plasa Telkom Group, tanggal 24 Juni 2022.

⁴⁰ Jodri, Teknisi Telkom IndiHome, Plasa Telkom Witel Balaikota, tanggal 24 Juni 2022.

⁴¹ Pramesty, *Customer Service*, Plasa Telkom Group, tanggal 24 Juni 2022.

kekuasaan debitur yang mana keadaan tersebut bisa dijadikan alasan untuk dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi.⁴²

Dalam KUHPerdara tidak ditemukan istilah *force majeure*, bahkan tidak menjelaskan apa yang disebut dengan keadaan memaksa atau hal terduga tersebut, namun istilah tersebut ditarik dari ketentuan-ketentuan dalam KUHPerdara yang mengatur tentang ganti rugi, resiko untuk kontrak sepihak dalam keadaan memaksa ataupun dalam bagian kontrakkontrak khusus dan tentunya diambil dari kesimpulan-kesimpulan teori-teori hukum tentang *force majeure*, doktrin dan yurisprudensi. Ada beberapa pasal yang dapat dijadikan pedoman tentang *force majeure* di dalam KUHPerdara, diantaranya Pasal 1244, Pasal 1245, Pasal 1545, Pasal 1553, Pasal 1444, Pasal 1445 dan Pasal 1460 KUHPerdara⁴³

Pasal 1244 KUHPerdara menjelaskan terkait pembayaran ganti rugi dan bunga apabila si berutang tidak bisa membuktikan dirinya mengalami hal yang tak terduga hingga menyebabkan dirinya tidak bisa memenuhi prestasinya.

Pasal 1245 KUHPerdara menjelaskan mengenai pembebasan pembayaran biaya, rugi dan bunga apabila telah terjadi keadaan memaksa atau karena suatu keadaan yang tidak disengaja, si berutang berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau karena hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang.

⁴² Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah: Penemuan dan Kaidah Hukum*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), hal. 115

⁴³ *Ibid.*

Pasal 1545 KUHPerdara menjelaskan tentang musnahnya barang tertentu yang telah dijanjikan untuk ditukar di luar kesalahan pemiliknya, maka persetujuan dianggap gugur dan pihak yang telah memenuhi persetujuan dapat menuntut kembali barang yang telah ia berikan dalam tukar menukar.

Pasal 1553 KUHPerdara menjelaskan tentang musnahnya barang seluruhnya yang disewakan dalam masa sewa karena suatu kejadian yang tak disengaja, maka persetujuan sewa gugur demi hukum. Jika barang yang bersangkutan hanya sebagian musnah, maka penyewa dapat memilih menurut keadaan, akan meminta pengurangan atau akan meminta pembatalan persetujuan sewa, tetapi dalam kedua hal itu ia tidak berhak atas ganti rugi.

Pasal 1444 KUHPerdara menjelaskan mengenai hapusnya suatu perikatan apabila barang tertentu yang menjadi pokok persetujuan musnah, tak dapat diperdagangkan, atau hilang hingga tak diketahui sama sekali apakah barang itu masih ada atau tidak, asalkan barang itu musnah atau hilang di luar kesalahan debitur dan sebelum ia lalai menyerahkannya. Meskipun debitur lalai menyerahkan barang tersebut, perikatan tetap hapus jika barang itu akan musnah juga dengan cara yang sama di tangan kreditur, seandainya barang tersebut sudah diserahkan kepadanya. Namun dalam hal ini tidak serta merta si berutang bisa sembarangan beralasan, karena si berutang diwajibkan membuktikan kejadian tak terduga yang dikemukakannya. Dengan cara bagaimanapun

suatu barang hilang atau musnah, orang yang mengambil barang itu sekali-kali tidak bebas dan kewajiban untuk mengganti harga.

Pasal 1445 KUHPerdata menjelaskan tentang kewajiban memberikan hak dan tuntutan tersebut kepada kreditur jika barang yang terutang musnah, tak lagi dapat diperdagangkan, atau hilang di luar kesalahan debitur.

Pasal 1460 KUHPerdata menjelaskan tentang barang yang dijual itu berupa barang yang sudah ditentukan, maka sejak saat pembelian, barang itu menjadi tanggungan pembeli, meskipun penyerahannya belum dilakukan dan penjual berhak menuntut harganya.

Dari beberapa definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan *force majeure* adalah keadaan dimana yang terjadi di luar kekuasaan manusia yang dapat menyebabkan tidak dapat terpenuhinya prestasi dari debitur dan debitur tidak wajib menanggung risiko tersebut.

Terkait segala hal yang timbul akibat keadaan memaksa (*force majeure*) pihak pelaku usaha atau PT Telkom IndiHome tidak berkewajiban untuk memberikan Perlindungan Hukum bagi konsumen atau pelanggan terkait dengan gangguan jaringan massal pada induk kabel laut Jasuka akibat keadaan memaksa (*force majeure*) karena hal tersebut bukan merupakan kesalahan/kelalaian dari PT Telkom IndiHome melainkan karena faktor bencana/kecelakaan diluar kekuasaan PT Telkom IndiHome sebagai *provider*. Akan tetapi, PT Telkom IndiHome tetap

memberikan atensi kepada pelanggan yang dirugikan akibat gangguan jaringan massal tersebut dengan segera menginformasikan tentang gangguan jaringan massal kepada seluruh pelanggan melalui media sosial Twitter dan aplikasi MyIndiHome serta segera mengupayakan alternatif jaringan berupa *rerouting* trafik dan perbaikan jaringan.

Jadi, PT Telkom IndiHome selaku pelaku usaha tidak berkewajiban untuk memberikan perlindungan hukum karena gangguan jaringan massal terjadi akibat *force majeure*, namun PT Telkom IndiHome tetap memberikan pelayanan sebagai perlindungan hukum bagi konsumen berupa segera menginformasikan kepada pelanggan terkait gangguan jaringan tersebut, melakukan *rerouting* trafik atau pengalihan lalu lintas jaringan sebagai alternatif komunikasi serta perbaikan jaringan.

B. Upaya Yang Dilakukan PT. Telkom Untuk Memulihkan Hak-Hak Konsumen IndiHome Akibat Gangguan Jaringan Massal

Melalui Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pemerintah Indonesia mengatur hak-hak konsumen yang harus dilindungi. Undang-Undang Perlindungan Konsumen bukanlah anti terhadap produsen, Namun sebaliknya malah merupakan apresiasi terhadap hak-hak konsumen secara universal.⁴⁴

Konsumen yang dijamin oleh undang-undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk

⁴⁴ Yusuf Sofie, 2002, Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm 12.

memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha penyediaan konsumen tersebut. Pemberdayaan konsumen itu adalah dengan meningkatkan kesadaran kemampuan, dan kemandiriannya dalam melindungi diri sehingga mampu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindari berbagai negative penggunaan, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya.⁴⁵

Dalam pasal 4 dan pasal 5 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah diatur mengenai hak dan kewajiban konsumen, yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dari kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan barang jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

⁴⁵ Adrian Sutedi, 2008. *Op. Cit.*, .hlm 9.

- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

PT Telkom IndiHome secara khusus memuat hak konsumen pada poin 2.2 Hak Pelanggan dalam kontrak berlangganan, yaitu:

1. Mendapatkan layanan IndiHome sesuai permintaan Pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis Telkom.
2. Mendapatkan layanan yang baik dan transparan dari Telkom terkait layanan IndiHome.
3. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan IndiHome yang disediakan Telkom.
4. Mengajukan klaim tagihan IndiHome apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.
5. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.

Pramesty menyatakan bahwa *Service Level Guarantee* adalah jaminan tingkat layanan yang diberikan oleh Telkom IndiHome

berupa pemberian solusi atau penyelesaian masalah dalam 3x24 jam ketika terjadi gangguan jaringan. Secara rinci yang dimaksud pada poin 5 Hak Pelanggan adalah apabila jaringan pelanggan tidak kunjung membaik dalam 3x24 jam maka Telkom IndiHome akan memberikan kompensasi sesuai ketentuan.⁴⁶ Program *Service Level Guarantee* merupakan bentuk tanggung jawab pihak Telkom IndiHome sebagai pelaku usaha untuk melindungi hak-hak konsumen.

Gangguan jaringan massal pada 19 September 2021 akibat rusaknya kabel bawah laut pada laut Jasuka berdampak besar bagi kehidupan masyarakat. Mengingat maraknya virus COVID-19 yang membuat hampir seluruh kegiatan sehari-hari dilakukan secara daring, maka jaringan internet yang stabil menjadi komponen utama dalam menyelenggarakan kegiatan sehari-hari pada masa pandemik.

Pasca rusaknya kabel bawah laut Jasuka 19 September 2021 silam, Telkom IndiHome secepatnya memberikan informasi kepada pelanggan terkait gangguan jaringan tersebut melalui aplikasi MyIndiHome. Di samping itu PT Telkom IndiHome terus melakukan upaya perbaikan kualitas jaringan layanan Telkom Group, serta melakukan *rerouting traffic* atau pengalihan lalu lintas data agar internet sedapat mungkin bisa diakses. Hal ini dilakukan sebagai bentuk tanggungjawab dan perlindungan hukum konsumen oleh pihak Telkom IndiHome kepada para pelanggannya.

⁴⁶Pramesty, Customer Service, Plasa Telkom Group, tanggal 24 Juni 2022.

Seiring berjalannya perbaikan tersebut, jaringan tiap-tiap daerah berangsur membaik walaupun menghabiskan waktu yang cukup lama. Bagi daerah-daerah yang mengalami gangguan jaringan selama lebih dari 3x24 jam mendapatkan kompensasi sebagaimana dimaksud pada kontrak berlangganan bagian 2.2 Hak Pelanggan poin 5.

Pramesty menyatakan bahwa kompensasi yang diberikan cukup variatif tergantung paket berlangganan yang pelanggan pilih. Bagi pelanggan yang memilih paket berlangganan WiFi IndiHome tanpa Usee TV atau biasanya disebut paket 1P, mendapatkan penyesuaian biaya hingga 10%. Sedangkan bagi pelanggan yang memilih paket langganan WiFi IndiHome dan Usee TV atau biasanya disebut paket 2P, mendapatkan kompensasi berupa *open channel* atau pembukaan seluruh kanal TV secara gratis selama beberapa hari.⁴⁷

TABEL 1
BENTUK KOMPENSASI YANG DIBERIKAN OLEH PT TELKOM
KEPADA PELANGGAN

No.	Keadaan	Bentuk Kompensasi	Keterangan
1	Jaringan Membaik dalam 3x24 Jam	-	
2	Jaringan Tidak Membaik dalam 3x24 Jam	Penyesuaian Biaya Hingga 10%	Untuk Pelanggan Paket 1P (Internet)
		Pembukaan Seluruh Kanal TV Gratis Selang Waktu Tertentu	Untuk Pelanggan Paket 2P (Internet + UseeTV)

⁴⁷Pramesty, Customer Service, Plasa Telkom Group, tanggal 24 Juni 2022.

Mengingat gangguan jaringan massal pada laut Jasuka termasuk *force majeure*, yang artinya secara hukum pihak Telkom IndiHome tidak bertanggungjawab atas ganti rugi kepada pelanggan namun Telkom IndiHome sebagai pelaku usaha memberikan kompensasi sebagai bentuk upaya melindungi dan memulihkan hak-hak konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. PT Telkom IndiHome selaku pelaku usaha tidak berkewajiban untuk memberikan perlindungan hukum karena gangguan jaringan massal terjadi akibat *force majeure*, namun PT Telkom IndiHome tetap memberikan pelayanan sebagai perlindungan hukum bagi konsumen berupa segera menginformasikan kepada pelanggan terkait gangguan jaringan tersebut, melakukan *rerouting* trafik atau pengalihan lalu lintas jaringan sebagai alternatif komunikasi serta perbaikan jaringan.
2. Telkom IndiHome terus melakukan perbaikan bertahap pasca gangguan jaringan massal laut Jasuka sehingga jaringan tiap tiap daerah berangsur membaik walaupun menghabiskan waktu yang cukup lama. Bagi pelanggan yang mengalami gangguan jaringan selama lebih dari 3x24 jam mendapatkan kompensasi sesuai paket berlangganan yang diambil. Bagi pelanggan paket WiFi IndiHome tanpa Usee TV (Paket 1P), mendapatkan penyesuaian biaya hingga 10%. Sedangkan bagi pelanggan paket WiFi IndiHome dan UseeTV (Paket 2P) mendapatkan kompensasi berupa *open channel* atau pembukaan seluruh kanal TV secara gratis.

Sedangkan bagi pelanggan paket WiFi IndiHome tanpa Usee TV, mendapatkan penyesuaian biaya hingga 10%.

B. Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan agar pelaku usaha dapat lebih memerhatikan dan meminimalisir faktor-faktor yang berpotensi menyebabkan gangguan jaringan massal yang dapat merugikan konsumen. Mengingat bentuk *force majeure* yang terjadi pada laut Jasuka adalah kecelakaan, maka sebaiknya pelaku usaha berhati-hati agar terhindar dari *force majeure* khususnya kecelakaan.
2. Pelaku usaha perlu meningkatkan kinerjanya dalam memperbaiki jaringan dengan cepat agar dapat meminimalisir kerugian konsumen serta memberikan penyampaian secara terperinci kepada konsumen mengenai kompensasi sesuai ketentuan kontrak berlangganan.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran dan Terjemahannya

Baca artikel detiknews, "Surat Al Maidah Ayat 1, 32 dan 48, Arab Latin dan Terjemahannya" selengkapnya <https://news.detik.com/berita/d-5110490/surat-al-maidah-ayat-1-32-dan-48-arab-latin-dan-terjemahannya>.

Literatur

Adi, D. S. (2014). *Intercultural reception pada pelaku bisnis antar etnik pedagang di lingkungan pasar tradisional*. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 1(1), 1-19.

Adrian Sutedi, (2008). *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia,

A Kadir, 2021. *Penelitian Kualitatif (Filosofis dan Praktis)*, Yogyakarta: Arti Bumi Intaran,

Amran Suadi, 2018. *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah: Penemuan dan Kaidah Hukum*, Jakarta: Prenamedia Group.

Aulia Muthiah, 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen (Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah)*, (Jakarta: Pustaka Baru Press)

B. Suhariatno, 2013. *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cybercrime)* Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.

Danty Listiawati, (2015). *Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Standar Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, Privat Law, Edisi 07, Januari-Juni,

Gunawan Widjaja, 2003. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Hanafiah, M. (2010). *Dimensi Teologi Pendidikan Islam Dalam Al-Qur'an. Substantia*: Jurnal Ilmu-Ilmu Ushuluddin, 12(1), 1-26.

Happy Susanto, 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia.

- Jamilah, L., 2012. **Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Standar Baku**. Syiar Hukum, 14(1), 26-36.
- Janus Sidabalok, 2010. **Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia**, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Jimmy P, dan Marwan. 2009. **Kamus Hukum**. Yogyakarta: Gama Press.
- Nurmandjito, 2000. **Kesiapan Perangkat Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen**, Bandung: Mandar Maju.
- Philipus M. Hadjon, 2007. **Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia**, Surabaya: Peradaban.
- Raida L. Tobing, 2012, **Penelitian Hukum Tentang Efektivitas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI**, Jakarta.
- Shidarta, 2004. **Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia**. Jakarta: PT. Grasindo,
- Yusuf Sofie, 2002. **Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi**, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Zachman, N., 2020. **Rumah Susun Komersial yang Komprehensif dengan Prinsip Pengelolaan yang Ideal yang Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Pemilik Dan Penghuni Satuan Rumah Susun**. *Legalitas: Jurnal Hukum*, 12(1), -157
- Zulham, 2004. **Hukum Perlindungan Konsumen**, Jakarta: Kencana.

Undang-undang

- Undang- Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,
- Undang- Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi
- Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang – Undang No. 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1320

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi

Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2014 Tentang Prioritas Pembangunan Pitalebar

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN AKIBAT GANGGUAN JARINGAN WIFI INDIHOME (Studi Pada Plasa Telkom Balaikota)

Peneliti mengambil responden pelanggan Telkom IndiHome yang tersebar diseluruh kota Makassar dengan jumlah 30 pelanggan, untuk meneliti dampak yang dirasakan oleh pelanggan Telkom IndiHome terkait gangguan jaringan massal akibat rusaknya kabel bawah laut Jasuka pada 19 September 2021 serta untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap upaya pemulihan hak yang dilakukan oleh Telkom IndiHome sebagai pelaku usaha.

Indeks rata-rata usia responden : 20 Tahun sampai dengan 26 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki (50%)
Perempuan (50%)

Pertanyaan:

1. Apakah Anda adalah pelanggan WiFi Telkom IndiHome?
100% menjawab Ya
2. Apakah Anda merasakan dampak gangguan jaringan massal akibat rusaknya kabel di bawah laut Jasuka pada 19 September 2021 silam?
90,3% menjawab Ya
9,7% menjawab Tidak
3. Jika Ya, dampak apa yang Anda rasakan akibat gangguan jaringan massal pada laut Jasuka tersebut?
64,5% menjawab Jaringan tidak stabil
35,5% menjawab Sulit melakukan aktivitas sehari-hari, seperti kuliah, kerja dan kegiatan-kegiatan lainnya yang dilakukan secara daring.
4. Apakah Anda selaku pelanggan merasa puas dengan kompensasi yang diberikan oleh Telkom IndiHome sebagai provider?
35,5% menjawab Tidak
64,5% menjawab Ya

5. Kemukakan alasan dari jawaban yang Anda pilih pada pertanyaan sebelumnya!

Responden yang menjawab Tidak pada pertanyaan 4, menjawab:

- Seharusnya bisa mendapatkan kompensasi lebih
- Kompensasi yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang seharusnya didapatkan yaitu tujuan utama berlangganan indihome untuk dapat mengakses internet dengan jaringan yang stabil dan lancar
- tidak mengganti kerugian immateril

Responden yang menjawab Ya pada pertanyaan 4, menjawab:

- Karena kompensasinya cukup adil bagi semua pelanggan indihome
- Cukup puas karena indi home telah melakukan kompensasi yg menurut saya menguntungkan

TABEL 2
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KOMPENSASI
YANG DIBERIKAN OLEH PT TELKOM

No.	Tingkat Kepuasan Pelanggan	Jumlah
1	Puas	19
2	Tidak Puas	11

Kesimpulan:

Berdasarkan data responden yang telah diperoleh dapat diketahui bahwa dampak yang dirasakan pelanggan akibat gangguan jaringan massal laut Jasuka adalah jaringan tidak stabil sehingga menghambat aktivitas sehari-hari yang sebagian besar masih dilakukan secara daring. Adapun tingkat kepuasan pelanggan terhadap kompensasi yang diberikan Telkom IndiHome menyentuh angka 64,5% yang mana jumlah ini dinilai cukup tinggi.