

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENGALAMI GANGGUAN PELAYANAN *INDIHOME*
PADA TELKOMSEL CABANG JAMBI**

TUGAS AKHIR

**Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H.)**

**PUTRI ANGGI LESTARI
B10019250**

**Pembimbing:
Dr. Rosmidah, S.H., M.H.
Hj. Nelli Herlina, S.H., M.H.**

**JAMBI
2024**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENGALAMI GANGGUAN PELAYANAN *INDIHOME*
PADA TELKOMSEL CABANG JAMBI

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H.)

PUTRI ANGGI LESTARI

B10019250

Pembimbing:

Dr. Rosmidah, S.H., M.H.

Hj. Nelli Herlina, S.H., M.H.

JAMBI

2024

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI TINGGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh

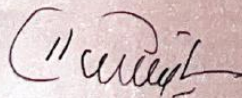
Nama Mahasiswa : PUTRI ANGGI LESTARI
Nomor Induk Mahasiswa : B10019250
Program Kekhususan : HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN YANG MENGALAMI
GANGGUAN PELAYANAN INDIHOME PADA
TELKOMSEL CABANG JAMBI

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal seperti tertera di bawah
ini untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas Hukum
Universitas Jambi

Jambi, 31 Januari 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Rosmidah, S.H., M.H.
NIP. 196408121990012001



Nelli Herlina, S.H., M.H.
NIP. 196304261989022001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI TINGGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh

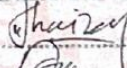
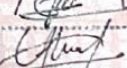
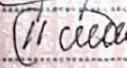
Nama Mahasiswa : PUTRI ANGGI LESTARI

Nomor Induk Mahasiswa : B10019250

Program Kekhususan : HUKUM PERDATA

Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN YANG MENGALAMI
GANGGUAN PELAYANAN INDIHOME PADA
TELKOMSEL CABANG JAMBI

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas
Hukum Universitas Jambi, Pada tanggal 31 Januari 2024
dan dinyatakan LULUS

	TIM PENGUJI	TANDA TANGAN
NAMA	JABATAN	
Faizah Bafadhal, S.H., M.H	Ketua Tim Penguji	
Nelli Herlina, S.H., M.H	Sekretaris	
Dr. Yetniwati, S.H., M.H	Penguji Utama	
Dr. Rosmidah, S.H., MH	Anggota	

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum Universitas Jambi



Dr. Usman, S.H., M.H.
NIP. 196405031990031004

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Jambi maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Pembimbing Tugas Akhir.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain secara tertulis tanpa dituliskan dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Jambi, 31 Januari 2024



PUTRI ANGGI LESTARI
B10019250

ABSTRAK

Konsumen dalam melakukan kontrak berlangganan, pada umum hanya langsung menandatangani kontrak tanpa membaca dan mengetahui isi kontrak terlebih dahulu. Sehingga mereka tidak mengetahui hal-hal yang penting bagi mereka selaku konsumen. Bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi. Demi mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum serta bentuk upaya yang dilakukan pihak *Indihome* pada Telkomsel Cabang Jambi terhadap konsumen yang mengalami gangguan layanan *Indihome*. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum yuridis empiris. Objek penelitian dan fokus penelitian ini ialah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan *Indihome* yang secara khusus pada Kantor Telkomsel Cabang Jambi yakni Grapari Telkomsel. Hasil penelitian dan kesimpulan penelitian ini bahwa hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan yang dapat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, oleh sebab itu konsumen dan pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, dikarnakan konsumen dapat dirugikan oleh pelaku usaha bila hak-haknya tidak terpenuhi begitu pula sebaliknya. Oleh sebab itu dibuatnya aturan tentang Perlindungan Konsumen yang memuat tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Bahwa berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perjanjian melalui *Indihome* adalah sah apabila dilihat dari syarat sah perjanjian yang terdapat pada Pasal 1320 KUH Perdata, selain itu Telkomsel memiliki tanggungjawab pula terkait dengan Perlindungan Konsumen. Adapun konsumen layanan *Indihome* yang menderita kerugian karena tidak terlaksananya kewajiban dapat menggugat secara langsung Telkomsel untuk meminta pertanggungjawaban atas tindakan wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum yang telah merugikan konsumen tersebut.

Kata kunci : Konsumen, Perjanjian, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

Consumers in making subscription contracts, in general, only immediately sign the contract without reading and knowing the contents of the contract first. So that they do not know things that are important to them as consumers. That consumers have the right to obtain advocacy, protection, and efforts to resolve consumer protection disputes properly. If there are harmful deviations, consumers have the right to be heard, obtain advocacy, guidance, fair treatment, compensation to compensation. In order to know and analyze the form of legal protection and the form of efforts made by Indihome at Telkomsel Jambi Branch against consumers who experience Indihome service interruptions. The research method used is empirical juridical legal research method. The object of research and the focus of this research is legal protection for consumers of Indihome service users specifically at the Jambi Branch Office of Telkomsel, namely Grapari Telkomsel. The results and conclusions of this study are that the legal relationship between consumers and business actors is a relationship that can provide benefits for both parties, therefore consumers and business actors have rights and obligations that must be carried out, because consumers can be harmed by business actors if their rights are not fulfilled and vice versa. Therefore, the regulation on Consumer Protection was made which contains the rights and obligations of consumers and business actors. That based on the Civil Code, the agreement through Indihome is valid when viewed from the valid terms of the agreement contained in Article 1320 of the Civil Code, besides that Telkomsel also has responsibilities related to Consumer Protection. As for consumers of Indihome services who suffer losses due to non-performance of obligations, they can sue Telkomsel directly to hold them accountable for acts of default and unlawful acts that have harmed these consumers.

Keywords: Consumer, Agreement, Consumer Protection

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Gangguan Pelayanan *Indihome* Pada Telkomsel Cabang Jambi**” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Fakultas Hukum Universitas Jambi.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Usman, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jambi, beserta jajaran Wakil Dekan yaitu Dr. Muskibah, S.H., M.Hum., Dr. Umar Hasan, S.H., M.H., Dr. A. Zarkasi, S.H., M.Hum, yang telah membantu dalam administrasi kependidikan, menyiapkan sarana dan prasarana serta perlengkapan perkuliahan, dan telah banyak membantu penulis dalam bidang kemahasiswaan.
2. Dr. Akbar Kurnia Putra, S.H.,M.H. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum dan Dr. Muhammad Amin Qodri, S.H., LL.M, Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah memberikan kemudahan dalam fasilitas pengurusan administrasi demi kelancaran skripsi ini.
3. Dr. Rosmidah, S.H., M.H., Pembimbing I dan Hj. Nelli Herlina, S.H., M.H., Pembimbing II yang telah memberikan saran, nasihat dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis.

4. Dr. Arfa I , S.H., M.H. Pembimbing Akademik penulis yang telah memberikan arahan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
5. Seluruh Dosen dan Staf karyawan Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan kepada penulis selama masa perkuliahan
6. Orang Tua saya tercinta Arthauli Sitanggang & Bambang Hariyanto dan seluruh keluarga besar penulis, beserta seluruh kerabat penulis, terimakasih atas segala doa, kasih sayang dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
7. Bapak Fadil Sidqi Customer Service di Grapari Telkomsel Kota Jambi, selaku narasumber yang telah memberikan segala data dan informasi yang dibutuhkan oleh penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada semua informan/responden yang sudah bersedia membantu penulis dalam penelitian ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan atas perhatiannya penulis mengucapkan terimakasih.

Jambi, 08 Januari 2024

Penulis,

PUTRI ANGGI LESTARI
B10019250

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	1
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	14
E. Kerangka Konseptual.....	15
F. Landasan Teoritis	17
G. Originalitas Penelitian.....	21
H. Metode Penelitian	22
BAB II	26
HUBUNGAN HUKUM ANTARA <i>INDIHOME</i> DENGAN KONSUMEN	
DIDASARKAN PERJANJIAN PELAYANAN JASA	26

A. Tinjauan Umum Perjanjian sebagai Dasar Hubungan Hukum antara Para Pihak.....	26
B. Tinjauan Umum Perjanjian Pelayanan Jasa sebagai Bentuk Prestasi dari Hasil Kesepakatan Para Pihak	36
C. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen sebagai Dasar Perlindungan Hukum bagi PihakKonsumen dalam Kegiatan Penggunaan Jasa Layanan <i>Indihome</i> di Indonesia	38
BAB III.....	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Profil Perusahaan PT. Telekomunikasi Selular	43
B. Perlindungan Hukum Terhadap konsumen pengguna jasa layanan <i>Indihome</i> yang mengalami gangguan pelayanan	45
C. Tanggungjawab pihak <i>Indihome</i> Cabang Jambi terhadap konsumen yang mengalami gangguan pelayanan <i>Indihome</i>	63
BAB IV	78
PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan akses akan internet dengan koneksi yang cepat dalam era serba modern ini sangat dibutuhkan oleh semua kalangan untuk menunjang berbagai pekerjaan dari penggunaannya. Seiring dengan perkembangan zaman, kemajuan teknologi membawa pengaruh yang sangat besar pada kemajuan telekomunikasi, kemajuan suatu pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan berbagai macam produk barang dan jasa, khususnya jasa layanan telekomunikasi dalam bidang internet. Salah satunya adalah kemajuan telekomunikasi dalam bidang internet, untuk melaksanakan penyelenggaraan telekomunikasi diperlukan suatu badan pengelola yang menyediakan pelayanan jasa salah satunya dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Selular Tbk (Persero) atau biasa disingkat menjadi Telkomsel (selanjutnya disebut Telkomsel) adalah anak usaha Telkom Indonesia yang bergerak di bidang telekomunikasi bagi konsumen individu (hingga tahun 2023 hanya membidangi telekomunikasi seluler), mulai 1 Juli 2023 layanan *Indihome* secara resmi bergabung menjadi bagian dari Telkomsel.¹

Indihome adalah layanan digital yang menyediakan internet rumah, telepon rumah, dan TV Interaktif (IndiHome TV) dengan beragam pilihan paket. Saat ini

¹ *Indihome*, <https://www.telkomsel.com/indihome/faq>, diakses pada tanggal 30 Oktober 2023 pukul 16.35 WIB

jaringan *Indihome* sudah tersebar di seluruh wilayah Indonesia dan terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan internet yang lebih baik bagi masyarakat.²

Melalui peralihan *Indihome* ke Telkomsel, mengintegrasikan layanan *Indihome* yang menawarkan koneksi internet tetap melalui serat optik serta dengan jaringan seluler broadband yang luas, memungkinkan pelanggan *Indihome* dan Telkomsel untuk mendapatkan pengalaman konektivitas broadband yang mulus dan pengalaman digital yang lebih baik di dalam maupun di luar rumah, tanpa terikat pada satu teknologi jaringan tertentu. Ke depannya, Telkomsel juga akan mengembangkan beragam penawaran produk dan layanan yang lebih terjangkau dan bernilai tambah, yang mengintegrasikan seluruh keunggulan, baik layanan fixed broadband IndiHome maupun layanan mobile broadband Telkomsel, seperti Orbit, Telkomsel PraBayar, dan Halo.³

Perjanjian berlangganan *Indihome* dilaksanakan dengan menandatangani kontrak, tanpa membaca terlebih dahulu isinya, sehingga mereka tidak mengetahui apa saja hal-hal penting bagi mereka selaku konsumen. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa masih sangat minimlah pengetahuan masyarakat mengenai perlindungan konsumen, sehingga terkadang apabila konsumen mengalami kerugian, tidak mengambil tindakan apapun.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), bertujuan untuk melindungi konsumen dari praktik-praktik pelaku usaha yang merugikan konsumen. Walaupun telah disebutkan oleh

² *Ibid.*

³ *Ibid.*

UUPK mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, namun hal ini seringkali tidak diikuti/dipatuhi oleh pelaku usaha penyedia jasa layanan internet berlangganan di Indonesia terutama *Indihome*. Perlu ditegaskan bahwa hak konsumen merupakan kewajiban dari pelaku usaha, dan sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh konsumen *Indihome* seperti telah memenuhi kewajibannya dalam membayar biaya bulanan, namun nyatanya Telkomsel selaku Perusahaan penyedia layanan jasa internet tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para konsumennya. Atas dasar latar belakang tersebut, penulis beranggapan bahwa hak-hak konsumen perlu dilindungi terhadap perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang tidak memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumennya. Sehingga akan diteliti mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen *Indihome* dan bagaimana pertanggungjawaban Telkomsel terhadap ketidaknyamanan konsumen dalam penggunaan jasa layanan Internet.

Perlindungan konsumen pada saat ini diatur dalam Pasal 1 ayat (1) UUPK menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sementara pengertian konsumen menurut Pasal 2 ayat (2) UUPK, 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. Hukum Perlindungan Konsumen memiliki tujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen di Indonesia, serta untuk

mengangkat harkat hidup dan martabat konsumen, yaitu dengan cara menghindarkan dari hal negatif pemakaian barang dan/atau jasa.⁴

Hukum perlindungan konsumen pada saat ini sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat yang semakin maju baik dalam bidang ilmu pengetahuan maupun teknologi. Konsumen memiliki peran penting dalam kegiatan transaksi dibidang ekonomi namun hak-hak nya sering diabaikan oleh sebagian pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan transaksi maupun kegiatan ekonomi maka diperlukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen tersebut.

Aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat semakin meningkat dan telah memasuki suatu masyarakat yang mengarah pada informasi. Sistem informasi dan teknologi telah digunakan pada banyak sektor dalam kehidupan dimulai dari perdagangan atau bisnis (*electronic commerce* atau *e-commerce*), pendidikan (*electronic education*), kesehatan (*tele-medicine*), transportasi, industri, pariwisata, lingkungan sampai ke sektor hiburan.⁵ Seiring berkembang nya teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat dari waktu ke waktu, aspek komunikasi dan informasi menjadi pendukung utama dalam melakukan kegiatan di dalam kehidupan sesuai dengan kebutuhan. Kemajuan teknologi informasi memberi kemudahan kepada masyarakat untuk dapat mengetahui segala informasi yang dibutuhkan dengan cepat. Salah satu bukti bahwa telah berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi dengan pesat yaitu dengan adanya Internet.

⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010, hlm. 48

⁵ Danrivanto Budhijanto, *Hukum Telekomunikasi, penyiaran & Teknologi Informasi: Regulasi & Konversi*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2013, hlm. 1

Internet merupakan kepanjangan dari *Interconnection networking*. Internet adalah seluruh jaringan komunikasi yang menggunakan media elektronik, yang saling terhubung menggunakan standar sistem global *Transmission Control Protocol/Internet Protocol Suite* (TCP/IP) sebagai protokol pertukaran paket (*packet switching communication protocol*) untuk melayani miliaran pengguna diseluruh dunia. Berkembangnya internet dengan sangat pesat memiliki pengaruh yang besar bagi pihak-pihak yang memanfaatkan internet dalam berbagai kegiatan seperti kegiatan tukar menukar data, melakukan promosi, transaksi *online*, dan sebagainya, tidak dapat dipungkiri bahwa internet sangat berguna dalam berbagai kegiatan mulai dari bidang hiburan hingga dapat membantu dalam bidang pendidikan.

Layanan jasa *Indihome* dapat dimanfaatkan oleh calon pelanggan dengan cara melakukan pendaftaran untuk melakukan kontrak berlangganan. Kontrak berlangganan Layanan *Indihome* merupakan perjanjian baku yang dituangkan dalam bentuk formulir. Mariam Darus menjelaskan bahwa perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Perjanjian atau kontrak baku adalah kontrak yang klausul-klausulnya ditetapkan atau dirancang oleh salah satu pihak,⁶ dalam hal ini yaitu pelaku usaha, aturan-aturan tersebut dikenal dengan sebutan klausula baku.

Berdasarkan pasal 1 angka 10 UUPK, klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu

⁶ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, hlm. 39

secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Dalam hal merancang format dan isi kontrak adalah pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat, dapat dipastikan kontrak tersebut memuat klausula-klausula yang menguntungkan baginya.⁷

Setiap perjanjian harus ada kesepakatan antara para pihak dan dianggap sah apabila telah memenuhi syarat-syarat perjanjian sebagaimana telah diatur pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata), untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

1. Kesepakatan dari para pihak. Pihak yang tidak sepakat dengan suatu kontrak dan tidak menandatangani kontrak tersebut, maka tidak terikat dengan kontrak tersebut, dan tidak memiliki kewajiban yang harus dipenuhi sebagaimana terdapat di dalam kontrak.
2. Kecakapan dari masing-masing pihak, yaitu para pihak terikat oleh suatu kontrak apabila dia cakap untuk mengikatkan dirinya.
3. Suatu hal tertentu, yaitu di dalam suatu kontrak harus memiliki objek perjanjian yang jelas dan ditentukan oleh para pihak, objek tersebut berupa barang maupun jasa.
4. Suatu sebab yang halal, dimana isi kontrak tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Terpenuhinya unsur-unsur tersebut, maka para pihak yang berkontrak kemudian akan tunduk pada Pasal 1338 KUHPerdata yang menyatakan bahwa:

⁷ *Ibid.*

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Kontrak berlangganan yang diberikan oleh Telkomsel, dalam pelaksanaannya akan terbentuk suatu hubungan hukum antara konsumen penyedia layanan/jasa. Masing-masing pihak antara pihak pelanggan atau pengguna jasa dan pihak penyelenggara jasa yaitu Telkomsel mempunyai hak dan kewajiban yang telah diatur dalam kontrak tersebut. Telkomsel sebagai pihak yang menyediakan jasa memperoleh hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan jumlah harga yang disepakati jasa layanan dari pelanggan dan berkewajiban untuk memberikan layanan yang baik sesuai dengan kesepakatan.

Sebaliknya konsumen sebagai pengguna layanan tersebut seharusnya juga mendapatkan haknya atas pembayaran yang telah dilakukannya. Namun dalam pelaksanaannya suatu kontrak atau perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya dapat berjalan mulus, dalam arti masing-masing pihak puas, karena kadang-kadang pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya.⁸ Pada saat ini dalam penggunaan suatu barang dan/atau jasa konsumen harus membayarkan sejumlah biaya sesuai dengan tarif yang ada telah disetujui dan seharusnya konsumen mendapatkan kualitas sesuai dengan harga yang dibayarkan. Berdasarkan Pasal 4 UUPK, menyebutkan bahwa “konsumen memiliki hak sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

⁸ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011, hlm. 1

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Layanan jasa yang ditawarkan *Indihome* tidak selalu memberikan kepuasan dan kenyamanan dalam kualitas layanan yang ditawarkan terhadap konsumen pengguna layanan *Indihome*. Beberapa konsumen pelanggan layanan produk *Indihome* mendapatkan ketidakpuasan dan ketidaknyamanan dalam kualitas layanan yang ditawarkan, adanya beberapa masalah terkait penggunaan produk *Indihome* di antaranya yaitu koneksi internet yang tidak stabil dan layanan *costumer service* yang kurang memuaskan.

Adanya perlindungan hukum dan tanggung jawab yang sungguh sungguh sangat diperlukan dari pelaku usaha atas masalah ketidakpuasan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh konsumen dalam hal kualitas layanan yang ditawarkan yang mungkin kurang sesuai. Untuk itu perlu diimbangi dengan adanya upaya perlindungan terhadap resiko atas kemungkinan terjadinya kerugian akibat penggunaan dari produk tersebut. Salah satu hak-hak pokok konsumen tersebut yaitu hak untuk mendapatkan informasi. Pemberian informasi yang jelas bagi

konsumen bukanlah tugas dari pelaku usaha saja, melainkan juga tugas dari konsumen untuk mencapai apa dan bagaimana informasi yang dianggap relevan yang dapat dipergunakan untuk membuat suatu keputusan tentang penggunaan, pemanfaatan maupun pemakaian barang dan/atau jasa tertentu. Berdasarkan uraian sebelumnya mengenai terjadinya keluhan atau kendala yang dialami oleh konsumen, maka dapat dibahas mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen *Indihome* tersebut.

Konsumen dalam melakukan kontrak berlangganan, pada umum hanya langsung menandatangani kontrak tanpa membaca dan mengetahui isi kontrak terlebih dahulu. Sehingga mereka tidak mengetahui hal-hal yang penting bagi mereka selaku konsumen. Hal ini dapat diketahui bahwa pengetahuan konsumen yang kurang terhadap perlindungan konsumen sehingga ketika konsumen mengalami kerugian, mereka tidak melakukan tindakan apapun.

Perlindungan atas konsumen tersebut diperlukan mengingat bahwa dalam kenyataan pada umumnya konsumen selalu berada di pihak yang dirugikan.⁹ Sesuai dengan Pasal 4 huruf e UUPK menyatakan bahwa “Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.” Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi. Upaya penyelesaian sengketa yang patut diharapkan dapat mewujudkan perlindungan konsumen yang berasaskan

⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014, hlm. 4

manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Perlindungan konsumen sangat menarik untuk diperbincangkan di tengah masyarakat, dikarenakan banyaknya masalah yang timbul antara pelaku usaha dengan konsumennya. Fenomena yang sering terjadi saat ini, dimana kedudukan konsumen dirasa masih sangat lemah di hadapan pelaku usaha, menimbulkan banyaknya konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli barang ataupun jasa secara sadar maupun tidak sadar.¹⁰ UUPK, menyatakan bahwa: Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen. Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat diartikan bahwa setiap konsumen berhak atas kepastian hukum di dalam suatu perjanjian dengan para pelaku usaha, tidak terkecuali dengan kerugian yang dialaminya.¹¹

Adanya kerugian yang dialami oleh konsumen, dapat menimbulkan sengketa antara pihak pelaku usaha dan konsumen. Sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui pengadilan ataupun di luar pengadilan sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Dalam perjanjian berlangganan antara Telkomsel dengan konsumen *Indihome*, mengenai cara penyelesaian sengketa telah diatur terlebih dahulu secara sepihak dalam kontrak baku oleh Telkomsel, sehingga apabila konsumen menyetujuinya dapat langsung menandatangani kontrak tersebut, namun apabila tidak setuju, maka perjanjian tidak akan dilanjutkan. Dalam penjelasan umum,

¹⁰ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015, hlm. 180

¹¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009, hlm. 22

UUPK tidak dimaksudkan pula untuk menjadi penghalang pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Pengaturan tentang perlindungan konsumen diharapkan dapat menumbuhkan iklim persaingan yang sehat dan ketat sehingga mereka akan mulai berkompetisi untuk menyajikan produk yang berkualitas.¹² Dari gambaran di atas maka terlihat jelas bahwa masih banyak yang harus digali dari perlindungan konsumen terkhususnya mengenai terjadinya gangguan jaringan internet bagi konsumen *Indihome*, bagaimana sebenarnya bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen itu diterapkan oleh Telkomsel berdasarkan UUPK.

Berdasarkan permasalahan tersebut, banyak masyarakat yang merasa dirugikan atas kesenjangan antara *Das sollen* dan *Das Sein*, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN INDIHOME PADA TELKOMSEL CABANG JAMBI”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan *Indihome* yang mengalami gangguan pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan ditinjau berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

¹² Janus Sidabalok, *Op.cit.*, hlm. 17

2. Bagaimana tanggungjawab yang dilakukan pihak *Indihome* Telkomsel Cabang Jambi terhadap konsumen yang mengalami gangguan pelayanan *Indihome* dikaitkan dengan teori Perlindungan Hukum?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari Identifikasi Masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan *Indihome* pada Telkomsel Cabang Jambi berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk upaya yang dilakukan pihak *Indihome* pada Telkomsel Cabang Jambi terhadap konsumen yang mengalami gangguan layanan *Indihome*.

D. Manfaat Penelitian

Kegunaan yang dapat ditarik dari Penelitian ini yakni:

1. Manfaat Teoretis yang akan didapatkan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambahkan referensi dan manfaat sebagai bahan masukan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Hukum Perdata Bisnis.
2. Manfaat Praktis yang akan didapatkan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru dan referensi sebagai masukan bagi masyarakat pada umumnya dapat mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen layanan *Indihome*.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini penulis berusaha memberikan batasan dan peristilahan yang digunakan sebagai dasar penulis agar mempermudah dalam pemahaman penulis membahas selanjutnya, untuk itu penulis akan menguraikannya.

1. Perlindungan Hukum yakni perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak dicerai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa diartikan perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu. Hukum sejatinya memberikan perlindungan terhadap semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum. Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Bentuk kepastian hukum dari Perlindungan Hukum dalam hal jual beli barang dan jasa adalah Perlindungan Konsumen.
2. Konsumen menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 UUPK 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. Istilah konsumen berasal dari bahasa Belanda yaitu *Konsumēt*. Para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah : “Pemakai akhir dari benda dan jasa (*Uiteindelijke Gebruiker van Goederen en Diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh

pengusaha (*ondernamer*).¹³ Menurut Az. Nasution, pengertian konsumen adalah Setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk suatu kegunaan tertentu.¹⁴ Konsumen dalam penelitian ini adalah pengguna jasa layanan *Indihome* pada Telkomsel Cabang Jambi.

3. PT. Telekomunikasi Selular Tbk (Persero) Cabang Jambi, Cabang PT. Telekomunikasi Selular Tbk (Persero) Indonesia (Persero) Tbk yang berlokasi pada Kota Jambi merupakan perusahaan anak usaha Telkom Indonesia yang bergerak di bidang telekomunikasi bagi konsumen individu (hingga tahun 2023 hanya membidangi telekomunikasi seluler), Perusahaan ini adalah operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia, dengan mengoperasikan 236.000 unit BTS untuk melayani lebih dari 170 juta pelanggan, sehingga perusahaan ini menguasai hampir 60% pangsa pasar telekomunikasi seluler di Indonesia pada tahun 2020. Dengan capaian tersebut, perusahaan ini juga menjadi operator seluler terbesar keenam di dunia. Bekerja sama dengan 575 mitra roaming, layanan perusahaan ini kini dapat digunakan di 200 negara di seluruh dunia. Telkomsel memiliki Visi menjadi penyedia layanan dan solusi gaya hidup digital mobile kelas dunia yang terpercaya, dan Misi memberikan layanan dan solusi digital mobile yang melebihi ekspektasi para pengguna, menciptakan nilai lebih bagi para pemegang saham, serta mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa.¹⁵

¹³ Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, dalam BPHN, *Simposium Aspek – Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Binacipta, 1986, hlm. 57

¹⁴ Az.Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995, hlm 69

¹⁵ *Visi dan Misi Telkomsel*, <https://www.telkomsel.com/about-us/vision-mission>, diakses pada tanggal 30 Oktober 2023 pukul 16.35 WIB

F. Landasan Teoritis

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 (selanjutnya disebut UUD 1945) menetapkan Negara Indonesia merupakan negara hukum. Kemudian pada Penjelasan UUD 1945 menyatakan Negara Republik Indonesia berdasarkan pada hukum (*rechtstaats*), jika diperhatikan penjelasan UUD 1945 tersebut bahwa pembentuk UUD telah memikirkan bahwa hukum sebagai landasan berpijak pada tujuan hukum yaitu untuk perwujudan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum sebagai tujuan universal daripada hukum, dinamai dengan “Tiga nilai dasar hukum” dalam masyarakat.¹⁶

1. Teori Kepastian Hukum

Menurut Gustav Radbruch yang merupakan *legal scholar*, sebagaimana dikutip oleh Achmad Ali, menyebutkan bahwa hukum harus mengandung 3 nilai dasar, yaitu sebagai berikut :¹⁷

- a) Kepastian hukum (*rechtmatigheid*). Asas ini meninjau dari sudut yuridis;
- b) Keadilan hukum (*gerechtigheid*). Asas ini meninjau dari sudut filosofis, dimana keadilan adalah kesamaan hak untuk semua orang di depan pengadilan;
- c) Kemanfaatan hukum (*zwechmatigheid* atau *doelmatigheid* atau *utility*)

Kepastian hukum menurutnya, dimaknai dengan kondisi dimana hukum dapat berfungsi sebagai peraturan yang harus ditaati. Hukum bertugas menciptakan kepastian hukum karena bertujuan untuk menciptakan ketertiban dalam masyarakat. Kepastian hukum merupakan ciri yang tidak dapat dipisahkan dari

¹⁶ Nurul Qamar, *Hak Asasi Manusia dalam Negara Hukum Demokrasi Human Right in Democratic Rechtsstaat*, Jakarta: Sinar Grafika, 2013, hlm. 14

¹⁷ Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) & Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Undang-Undang (Legisprudence) Volume I Pemahaman Awal*, Jakarta: Kencana, 2010, hal. 288

hukum terutama untuk norma hukum tertulis.¹⁸ Menurut Fence M. Wantu, “hukum tanpa nilai kepastian hukum akan kehilangan makna karena tidak lagi dapat dijadikan pedoman perilaku bagi semua orang”. Kepastian hukum diartikan sebagai kejelasan norma sehingga dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat yang dikenakan peraturan ini. Pengertian kepastian tersebut dapat dimaknai bahwa ada kejelasan dan ketegasan terhadap berlakunya hukum di dalam masyarakat serta tidak menimbulkan ambiguitas dalam menafsirannya.¹⁹

Tujuan utama hukum adalah semata-mata untuk menciptakan adanya suatu kepastian hukum sehingga fungsi hukum dapat berjalan dan mampu mempertahankan ketertiban. Kepastian hukum adalah syarat mutlak untuk setiap aturan, persoalan keadilan, dan kemanfaatan hukum bukan alasan pokok dari tujuan hukum tetapi yang terpenting adalah kepastian hukum.²⁰

Kepastian hukum akan menjamin bahwa hukum dijalankan, bahwa yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya dan bahwa putusan dapat dilaksanakan. Kepastian hukum merupakan perlindungan *yustisiabile* terhadap tindakan sewenang-wenang yang berarti bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu. Secara gramatikal kepastian berasal dari kata pasti yang artinya sudah tetap, mesti dan tentu.²¹

Keteraturan masyarakat berkaitan erat dengan kepastian dalam hukum, karena keteraturan merupakan inti dari kepastian itu sendiri. Keteraturan

¹⁸ Siti Halilah dan Mhd Fakhurrahman Arif, “Asas Kepastian Hukum Menurut Para Ahli”, *Siyasah: Jurnal Hukum Tata Negara* Vol. 4 No. 2, 2021, hlm. 60

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ A. Ridwan Halim, *Pengantar Ilmu Hukum dalam Tanya Jawab*, Bogor: Ghalia, 2005, hlm. 71

²¹ *Ibid.*

menyebabkan orang dapat hidup secara berkepastian sehingga dapat melakukan kegiatan-kegiatan yang diperlukan dalam kehidupan bermasyarakat.

Keadilan bisa diartikan sebagai perbuatan yang bersifat adil atau perbuatan yang tidak memihak. Terdapat beberapa teori tentang keadilan, teori-teori tersebut menyangkut hak dan kebebasan, peluang kekuasaan, pendapatan dan kemakmuran. Aristoteles membagi keadilan menjadi 2 (dua) macam, keadilan "*distributief*" dan keadilan "*commutatief*". Keadilan *distributief* memberikan kepada tiap orang porsi menurut prestasinya. Keadilan *commutatief* memberikan sama banyaknya kepada setiap orang tanpa membedakan prestasinya dalam hal ini berkaitan dengan peranan tukar menukar barang dan jasa.²²

2. Teori Perlindungan Hukum

Perkembangan di era modern ini Perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dengan konsumen, sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Menurut Soetiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan martabatnya sebagai manusia.¹

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.²³ Ahmadi

²² L.J. Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Pradnya Paramita cetakan 26, 1996, hlm. 11-12

²³ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Miru dan Sutarman Yodo mengemukakan bahwa rumusan pengertian perlindungan konsumen yang tersebut dalam Pasal 1 angka 1 UUPK tersebut diatas cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang menguntungkan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan konsumen.²⁴ Hans W. Misklitz sebagaimana dikutip Mahyudanil dan Muaz Zul mengemukakan bahwa dalam perlindungan konsumen secara garis besar dapat ditempuh 2 (dua) model kebijakan, yaitu :

- a. Kebijakan yang bersifat komplementer, yaitu kebijakan yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang memadai kepada konsumen (hak atas informasi).
- b. Kebijakan kompensatoris, yaitu kebijakan yang berisikan perlindungan terhadap kepentingan ekonomi konsumen (hak atas kesehatan dan keamanan).²⁵

3. Teori Efektifitas Hukum

Soejono Soekanto dalam teori terkait efektivitas hukum menyebutkan bahwa efektifitas hukum itu memiliki beberapa faktor, yakni pertama faktor hukum itu sendiri; kedua faktor penegakan hukum; ketiga faktor sarana dan prasarana; keempat faktor masyarakat; dan kelima faktor kebudayaan.²⁶

Soerjono Soekanto berpendapat bahwa penegakan hukum merupakan kegiatan menyelaraskan hubungan nilai-nilai yang dituangkan dalam kaidah/pandangan nilai yang kokoh dan mewujudkan serta berperan sebagai rangkaian tahap

²⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit.*, hlm. 1

²⁵ *Ibid.*, hlm. 9

²⁶ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008, hlm. 8

akhir penjabaran nilai demi ketenteraman masyarakat.²⁷ Penegakan hukum konkrit adalah penerapan hukum positif dalam praktek sebagaimana seharusnya dipatuhi. Penegakan hukum konkrit adalah penerapan hukum positif dalam praktek sebagaimana seharusnya dipatuhi. Oleh karena itu, melaksanakan keadilan dalam suatu perkara bermakna memutuskan hukum secara bersama-sama dalam menjaga dan menjamin ditaatinya hukum materil dengan menggunakan cara prosedural yang ditetapkan oleh hukum formal.²⁸

G. Originalitas Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu telah dilakukan dan diteliti namun terdapat perbedaan yang signifikan antara karya tulis yang telah ada dan yang akan peneliti teliti, berikut beberapa karya tulis yang menjadi referensi penulis dalam melakukan penelitian diantaranya :

1. Nida Izzah Zulfiana, Skripsi di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga dengan judul “Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Berlangganan Layanan *Indihome* Pada PT Telkom Indonesia, Tbk. Yogyakarta”. Berdasarkan rumusan masalah, apakah asas kebebasan berkontrak terpenuhi dalam perjanjian baku berlangganan layanan *IndiHome* pada PT Telkom Indonesia Tbk. Yogyakarta? Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam perjanjian berlangganan layanan *IndiHome* sebagian unsur asas kebebasan berkontrak tidak terpenuhi. Terdapat 2 unsur yang tidak terpenuhi yaitu, unsur kebebasan

²⁷ *Ibid.*, hlm. 58

²⁸ Umarova, IA., “Karakteristik sumber dari karya Ayyub "sharhi masnaviyi mawlavi"”, *Jurnal Internasional Linguistik, Sastra dan Budaya*, 2021, hlm. 228

untuk menetapkan bentuk perjanjian, dan unsur untuk menetapkan isi perjanjian.

2. I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widyani Putri, Skripsi di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha dengan judul “Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (A) UUPK Terkait Pelayanan Jaringan WiFi Indihome Di Kota Singaraja”. Berdasarkan rumusan masalah, bagaimana Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (a) UUPK Terkait Pelayanan Jaringan WiFi IndiHome serta mengetahui bagaimana menindaklanjuti kekeliruan informasi pelayanan yang dialami konsumen pada Kontrak Berlangganan WiFi IndiHome? Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Pasal 4 huruf (a) UUPK belum dapat terimplementasi dengan baik, hal ini dipengaruhi oleh kurang optimalnya faktor penegak hukum, faktor sarana dan fasilitas, faktor masyarakat, serta faktor budaya. Adapun bentuk pertanggung jawaban pihak Telkom Singaraja dalam menindaklanjuti kekeliruan informasi yaitu dengan memberikan pelayanan dalam bentuk Pusat Bantuan melalui Call center atau Media Sosial IndiHome *Care*.

H. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum yuridis empiris, yaitu berkaitan dengan persoalan hukum atau pengaturan hukum dengan

prakteknya di lapangan. Menurut Bahder Johan Nasution tujuan dari penelitian ilmu empiris yaitu untuk melihat sejauh mana bekerjanya hukum ditengah masyarakat.²⁹

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis yang memberikan uraian secara rinci mengenai objek penelitian serta bagaimana kaitannya dengan peraturan perundang-undangan dan teori-teori hukum agar dapat diberikan suatu solusi mengenai permasalahan dalam objek penelitian.³⁰ Objek penelitian dan fokus penelitian ini ialah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan *Indihome* pada Telkomsel Cabang Jambi.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini ditentukan dalam lingkup Kota Jambi. Pemilihan lokasi penelitian didasari karena keterbatasan sumber daya peneliti, sehingga membatasi diri dengan dengan menjangkau para pengguna *Indihome* pada Telkomsel di Kota Jambi. Secara khusus penelitian lapangan akan dilakukan pada Kantor Telkomsel Cabang Jambi yakni Grapari Telkomsel.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

- a. Populasi, merupakan keseluruhan dari obyek pengamatan atau obyek penelitian.³¹ Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen yang mengalami gangguan layanan jasa *Indihome* pada Telkomsel Cabang Jambi.
- b. Sampel, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *Accidental sampling* dan *Snowball sampling*. *Accidental sampling* yaitu mengambil responden

²⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2014, hlm. 158

³⁰ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2014, hlm. 105

³¹ *Ibid.*, hlm. 25

yang kebetulan ada yang sesuai dengan konteks penelitian serta memenuhi kriteria inklusi untuk menggali informasi hingga sampel terpenuhi dan *Snowball sampling* yaitu salah satu tata cara dalam pengambilan sample dari sesuatu populasi. Dimana *Snowball sampling* ini merupakan metode *non probability sampling* (sampel dengan probabilitas yang tidak sama). Berdasarkan hasil wawancara dengan Customer Service Indihome Telkomsel Cabang Jambi, Bapak Fadil Sidqi mengatakan bahwa jumlah pelanggan Indihome pada tahun 2022 berkisar 26.000. Maka, dari angka tersebut, penulis mengambil sejumlah 50 orang pelanggan yang nantinya akan dijadikan sebagai responden pada penelitian ini dengan rinci 30 responden menggunakan *Accidental sampling* dan 20 responden menggunakan *Snowball sampling* sehingga totalnya menjadi 50 responden.

5. Penentuan Jenis dan Sumber Data Hukum

Jenis data yang digunakan untuk mengkaji penelitian yuridis empiris meliputi data primer dan data sekunder. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama sedangkan data sekunder yaitu data kepustakaan dan dokumen, dengan demikian jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara atau interview dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.
- b. Data sekunder yaitu data atau dokumen yang diperoleh dari lokasi penelitian dan penelitian Kepustakaan untuk mendapatkan Bahan Hukum Sekunder, yaitu semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-

dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.³²

6. Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data dalam penelitian ini dapat diperoleh melalui wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Pada penelitian ini pihak yang diwawancarai ialah Pihak *Indihome* dan Para Pengguna Layanan *Indihome*. Metode dan alat yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data berupa metode wawancara kepada informan dan kuisioner kepada responden, alat pencatatan, dan tip recorder.

7. Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan menganalisis data primer dan data sekunder serta mempertimbangkan adanya kecendrungan, kesesuaian, disharmoni atau inkonsistensi. Berdasarkan analisis data tersebut kemudian dilakukan penarikan kesimpulan dengan proses awal yang khusus (sebagai hasil pengamatan) dan berakhir dengan suatu kesimpulan berupa pemikiran yang umum.

³² Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tujuan Singkat)*, Jakarta: Rajawali Pers, 2001, hlm. 13-14

BAB II

HUBUNGAN HUKUM ANTARA *INDIHOME* DENGAN KONSUMEN

DIDASARKAN PERJANJIAN PELAYANAN JASA

A. Tinjauan Umum Perjanjian sebagai Dasar Hubungan Hukum antara Para Pihak

1. Definisi Perjanjian

Definisi perjanjian disebutkan dalam KUHPerdara pada Pasal 1313 yaitu:

“Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana suatu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Adapun suatu perjanjian kadang-kadang juga dinamakan persetujuan, karena kedua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu, dapat dikatakan bahwa dua perkataan perjanjian dan persetujuan itu mempunyai kesamaan dalam arti.³³

Para Sarjana Hukum Perdata pada umumnya berpendapat bahwa definisi perjanjian yang terdapat di dalam ketentuan Pasal 1313 KUHPerdara adalah tidak lengkap, dan pula terlalu luas. Tidak lengkap karena yang dirumuskan itu hanya mengenai perjanjian sepihak saja. Definisi itu dikatakan terlalu luas karena dapat mencakup perbuatan di dalam lapangan hukum keluarga, seperti perjanjian perkawinan, yang merupakan perjanjian juga tetapi sifatnya berbeda dengan perjanjian yang diatur dalam KUHPerdara buku III. Perjanjian yang diatur dalam KUHPerdara buku III kriterianya dapat dinilai secara materiil, dengan kata lain dinilai dengan uang.³⁴

³³ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2001, hlm 1

³⁴ Mariam Darus Badruzaman, *Op.cit.*, hlm. 65

Mariam Darus Badruzaman berpendapat bahwa definisi perjanjian yang terdapat dalam buku III KUHPdata tersebut tidak lengkap dan terlalu luas. Tidak lengkap karena yang dirumuskan itu hanya mengenai perjanjian sepihak saja. Pada umumnya perjanjian tidak terikat kepada suatu bentuk tertentu, dapat dibuat secara lisan dan andai kata dibuat tertulis, maka perjanjian ini bersifat sebagai alat pembuktian apabila terjadi perselisihan.³⁵

Wirjono Prodjodikoro mengartikan perjanjian sebagai suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antar dua pihak, dalam mana suatu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.³⁶ Adapun Yahya Harahap mendefinisikan perjanjian atau *Verbinten* mengandung pengertian suatu hubungan hukum kekayaan/harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberi kekuatan hak pada satu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus hak pada satu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menuaikan prestasi.³⁷

2. Syarat Sahnya Suatu Perjanjian

Perjanjian memiliki makna yang berbeda dengan perikatan, dalam ketentuan di Buku III KUHPdata terdapat hubungan hukum yang sama sekali tidak bersumber pada suatu persetujuan atau perjanjian, yaitu mengenai perikatan yang timbul dari pengurusan kepentingan orang lain yang tidak berdasarkan

³⁵ *Ibid.*

³⁶ Wirjono Prodjodikoro, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Bandung: Mandar Maju, 2011, hlm.

4

³⁷ Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni, 1986, hlm. 4

persetujuan.³⁸ Subekti berpendapat bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.

Berdasarkan KUHPerdata, prinsip perjanjian yang kita kenal merupakan perjanjian obligatoir kecuali bila Undang-Undang menentukan lain. Perjanjian bersifat obligatoir berarti bahwa dengan ditutupnya perjanjian baru melahirkan perikatan-perikatan saja, artinya hak atas objek perjanjian belum beralih, untuk peralihan tersebut masih diperlukan adanya *levering* atau penyerahan.³⁹

Syarat sahnya perjanjian terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerdata yang menyatakan bahwa untuk sahnya persetujuan-persetujuan diperlukan empat syarat, yaitu :⁴⁰

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan diri;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Tidak semua perjanjian yang dibuat kedua pihak berjalan sebagaimana yang diharapkan, karena kadang terjadi kecacatan dalam penyesuaian kehendak perjanjian. Umumnya cacat kehendak diakibatkan oleh beberapa hal, yaitu:

- a. Kekhilafan

KUHPerdata tidak menjelaskan makna dari kekhilafan, namun membatasi makna kekhilafan yang merusak kesepakatan adalah kekhilafan mengenai hakikat barang yang menjadi pokok perjanjian

³⁸ R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Intermasa, 1983, hlm. 122

³⁹ J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan pada Umumnya*, Bandung: Alumni, 1999, hlm. 38

⁴⁰ R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian*, Bandung: Bina Cipta, 1994, hlm. 49

dan kekhilafan dari diri seseorang. Subekti berpendapat bahwa kekhilafan terjadi apabila salah satu pihak khilaf tentang hal-hal yang pokok dari apa yang diperjanjikan atau tentang sifat-sifat penting dari barang yang menjadi objek perjanjian, ataupun mengenai orang dengan siapa diadakannya perjanjian itu.

b. Paksaan

Menurut Subekti yang dimaksud dengan paksaan adalah paksaan rohani atau paksaan jiwa (psikhis), jadi bukan paksaan secara badan (fisik).⁴¹ Paksaan fisik tidak menimbulkan kesepakatan dari orang yang dipaksa, karenanya perjanjian itu adalah batal dan bukan dapat dimintakan pembatalan.⁴² Menurut Pasal 1325 KUHPerdara, paksaan yang dapat membatalkan suatu perjanjian juga mencakup paksaan yang dilakukan terhadap pihak ketiga, yaitu pihak yang diluar perjanjian.

c. Penipuan

Penipuan yang dapat dijadikan alasan perjanjian menurut Pasal 1328 KUHPerdara adalah yang memiliki makna tipu muslihat dari salah satu pihak yang sedemikian rupa sehingga terang dan nyata bahwa pihak yang lain tidak akan membuat perikatan itu jika tidak ada tipu muslihat tersebut. Menurut Subekti penipuan terjadi apabila salah satu pihak dengan sengaja memberikan keterangan-keterangan palsu atau tidak

⁴¹ R. Subekti, *Op.cit.*, hlm. 123

⁴² Hardijan Rusli, *Hukum Perjanjian Indonesia dan Common Law*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993, hlm. 71

benar yang disertai dengan tipu muslihat untuk membujuk pihak lawannya dalam memberikan perizinan.⁴³

d. Penyalahgunaan keadaan

Penyalahgunaan keadaan dikategorikan sebagai kehendak yang cacat karena berpengaruh pada syarat-syarat subyektifnya. Ajaran penyalahgunaan keadaan mengandung dua unsur, yaitu :⁴⁴

- 1) Adanya kerugian yang diderita satu pihak;
- 2) Adanya penyalahgunaan kesempatan oleh para pihak pada saat terjadinya perjanjian.

3. Prinsip-Prinsip Perjanjian

a. Asas Konsensualisme

Asal dari kata konsensus adalah dari perkataan latin *consensus* yang berarti sepakat. Arti asas konsensualisme ialah pada dasarnya perjanjian dan perikatan yang timbul itu sudah dilahirkan sejak detik tercapainya kesepakatan, karenanya perjanjian itu sudah sah apabila sudah sepakat mengenai hal-hal yang pokok dan tidaklah diperlukan suatu formalitas untuknya.⁴⁵ Terhadap suatu perjanjian yang menuntut adanya suatu bentuk atau suatu perbuatan tertentu di samping adanya kesepakatan, hal ini merupakan pengecualian.

⁴³ R. Subekti, *Op.cit.*, hlm. 24

⁴⁴ Henry Panggabean, *Penyalagunaan Keadaan (Misbruik van Omstandigheden) Sebagai Alasan (Baru) Untuk Pembatalan Perjanjian*, Yogyakarta: Liberty, 1992, hlm. 64

⁴⁵ R. Subekti, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1984, hlm. 5

Menurut Subekti, asas konsensualisme disimpulkan dari Pasal 1320 KUHPerdata, karena dalam pasal tersebut tidak disebutkan suatu formalitas tertentu di samping kesepakatan yang telah tercapai tersebut, sehingga setiap perjanjian itu sudahlah sah atau mengikat apabila sudahtercapai kesepakatan mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian itu.⁴⁶

b. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas Kebebasan Berkontrak adalah suatu asas yang menentukan bahwa setiap orang adalah bebas atau leluasa untuk memperjanjikan apa atau kepada siapa saja.⁴⁷ Thomas Hobbes menyebutkan bahwa kebebasan berkontrak merupakan bagian dari kebebasan seorang manusia. Menurutny, kebebasan hanya dimungkinkan apabila orang tersebut dapat dengan bebas bertindak sesuai dengan hukum.⁴⁸ Dalam KUHPerdata yang berlaku di Indonesia, kebebasan berkontrak dapat disimpulkan dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata, yang menyatakan bahwa semua kontrak atau perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Menurut Sutan Remy Sjahdeini asas kebebasan berkontrak dalam Hukum Perjanjian Indonesia meliputi ruang lingkup sebagai berikut :⁴⁹

⁴⁶ R. Subekti, *Op.cit.* hlm. 15

⁴⁷ Edy Putra Tje'Aman, *Kredit Perbankan, Suatu Tinjauan Yuridis*, Yogyakarta: Liberty, 1986, hlm. 27

⁴⁸ Friedman, *Teori dan Filsafat, Hukum dan Masalah-Masalah Kontemporer*, Jakarta: Rajawali Pers, 1990, hlm. 47

⁴⁹ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak : Dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, hlm. 47

- 1) Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian;
- 2) Kebebasan untuk memilih pihak dengan siapa ia ingin membuat perjanjian;
- 3) Kebebasan untuk menentukan atau memilih kausa dari perjanjian yang akan dibuatnya;
- 4) Kebebasan untuk menentukan objek perjanjian;
- 5) Kebebasan untuk menentukan bentuk perjanjian;
- 6) Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan Undang-Undang yang bersifat operasional.

c. *Asas Pacta Sunt Servanda*

Asas Pacta Sunt Servanda atau dikenal juga dengan asas kepastian hukum. Asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian, yang berarti bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah Undang-Undang. Mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak. *Asas Pacta Sunt Servanda* dapat disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata menyebutkan, perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang.⁵⁰

d. *Asas Itikad Baik (Goede Trouw)*

Asas itikad baik dapat disimpulkan dari Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata, menyebutkan perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Asas itikad baik merupakan asas bahwa para pihak harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak. Asas itikad baik dibagi menjadi dua macam, yaitu itikad baik nisbi dan itikad

⁵⁰ Salim H.S., *Hukum Kontrak (Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2003, hlm. 9

baik mutlak. Pada itikad baik nisbi, orang memperhatikansikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek. Itikad baik mutlak, penilaiannya terletak pada akal sehat dan keadilan, dibuat ukuran yang objektif untuk menilai keadaan menurut norma-norma yang objektif.⁵¹

e. Asas Kepribadian

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan membuat kontrak hanya untuk kepentinganperseorangan saja. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUHPerdara. Pasal 1315 KUHPerdara menyebutkan, pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri. Inti ketentuan ini bahwa seseorang yang mengadakan perjanjian hanyalah untuk kepentingan dirinya sendiri. Kemudian Pasal 1340 KUHPerdara menyebutkan, perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya.⁵²

4. Wanprestasi dan Ganti Rugi

a. Wanprestasi

Perkataan wanprestasi berasal dari bahasa Belanda, yang artinya prestasi buruk. Wanprestasi adalah suatu sikap dimana seseorang tidak memenuhi atau lalai dalam melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan

⁵¹ *Ibid.*, hlm. 11

⁵² *Ibid.*, hlm. 12

debitur.⁵³ Wanprestasi dalam KUHPdata terbagi menjadi beberapa ruang lingkup, yaitu:

- 1) Bentuk-bentuk wanprestasi:
 - a) Debitur tidak melaksanakan prestasi sama sekali
 - b) Debitur berprestasi tetapi tidak tepat waktu
 - c) Debitur berprestasi tetapi tidak sesuai atau keliru
- 2) Tata cara menyatakan debitur wanprestasi:
 - a) *Sommatie* yaitu Peringatan tertulis dari kreditur kepadadebitur secara resmi melalui Pengadilan Negeri.
 - b) *Ingebreke Stelling* yaitu Peringatan kreditur kepada debitur tidak melalui Pengadilan Negeri.
- 3) Isi Peringatan:
 - a) Teguran kreditur agar debitur segera melaksanakan prestasi
 - b) Dasar teguran
- 4) Akibat Hukum bagi Debitur yang Wanprestasi:
 - a) Pemenuhan atau pembatalan prestasi
 - b) Pemenuhan atau pembatalan prestasi dan ganti rugi
 - c) Ganti rugi
- 5) Bentuk Khusus Wanprestasi:
 - a) Dalam suatu perjanjian jual beli, salah satu kewajiban penjual adalah menanggung adanya cacat tersembunyi,

⁵³ *Ibid.*, hlm. 12

jika ini tidak terpenuhi artinya prestasi tidak terlaksana.

- b) Cacat tersembunyi merupakan bentuk wanprestasi khusus karena akibat wanprestasi ini berbeda dengan wanprestasi biasa.

6) Akibat Wanprestasi bentuk khusus:

- a) *Actio redhibitoria* yaitu barang dan uang kembali
- b) *Actio quantim minoris* yaitu barang tetap dibeli, tetapi adapengurangan harga

b. Ganti Rugi

Menurut Pasal 1243 KUH Perdata⁵⁴ pengertian ganti rugi perdata lebih menitikberatkan pada ganti kerugian karena tidak terpenuhinya suatu perikatan, yakni kewajiban debitur untuk mengganti kerugian kreditur akibat kelalaian pihak debitur melakukan wanprestasi. Ganti rugitesebut meliputi:

- 1) Ongkos atau biaya yang telah dikeluarkan;
- 2) Kerugian yang sesungguhnya karena kerusakan, kehilangan benda milik kreditur akibat kelalaian debitur;
- 3) Bunga atau keuntungan yang diharapkan.

Ganti kerugian adalah suatu kewajiban yang dibebankan kepada orang yang telah bertindak melawan hukum dan menimbulkan kerugian pada orang lain karena kesalahannya tersebut. Menurut ketentuan Pasal 1243 KUHPerdato ganti kerugian karena tidak dipenuhinya suatu perikatan

⁵⁴ Subekti, *KUHPerdata*, Jakarta : PT. AKA, 2004, hlm. 324

barulah diwajibkan apabila debitur setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya atau sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaui olehnya.⁴⁰

B. Tinjauan Umum Perjanjian Pelayanan Jasa sebagai Bentuk Prestasi dari Hasil Kesepakatan Para Pihak

1. Pengertian Pelayanan Jasa

Jasa memiliki definisi tersendiri yang diberikan dalam Pasal 1 butir 6 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (selanjutnya disebut UU Perdagangan), yaitu:

"Jasa adalah setiap layanan dan unjuk kerja berbentuk pekerjaan atau hasil kerja yang dicapai, yang diperdagangkan oleh satu pihak ke pihak lain dalam masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen atau Pelaku Usaha."

Dapat dikatakan bahwa jasa merupakan hasil dari suatu kesepakatan perdagangan antara konsumen dan pelaku usaha. Sebuah jasa merupakan bagian dari kegiatan transaksi yang selain dapat berupa barang, dapat juga berbentuk jasa. Jasa yang dapat diperdagangkan kemudian dalam Pasal 4 ayat (2) UU Perdagangan, terbagi menurut lingkup pengaturan perdagangan, antara lain:

- a. Jasa bisnis;
- b. Jasa distribusi;
- c. Jasa komunikasi;
- d. Jasa pendidikan;
- e. Jasa lingkungan hidup;
- f. Jasa keuangan;
- g. Jasa konstruksi dan teknik terkait;
- h. Jasa kesehatan dan sosial;
- i. Jasa rekreasi, kebudayaan, dan olahraga;
- j. Jasa pariwisata;
- k. Jasa transportasi; dan
- l. Jasa lainnya.

Ayat (3) lalu menjelaskan juga bahwa jasa dapat diperdagangkan baik dalam negeri maupun melampaui batas wilayah negara. Jenis jasa yang terkait dengan penelitian ini adalah jasa komunikasi, dimana hasil dari transaksi yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha merupakan suatu bentuk layanan terkait dengan komunikasi yang dikehendaki oleh konsumen itu sendiri.

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.⁵⁵ Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.⁵⁶

2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Perjanjian Pelayanan Jasa

Sebuah pelayanan jasa memiliki dasar hukum yaitu dalam UU Perdagangan, dalam suatu transaksi tentunya seringkali ditemukan beberapa pelanggaran atau wanprestasi yang melibatkan salah satu pihak menjadi dirugikan karena ketidaksesuaian dalam transaksi yang dilakukan dengan yang seharusnya disepakati.

Pada pelayanan jasa ini UU Perdagangan mengatur tentang ketentuan sanksi pidana sebagai bentuk tanggung jawab yang dapat dikenakan pada pelaku usaha yang melanggar, dalam Pasal 115 UU Perdagangan dikatakan:

"Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 (dua belas) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 12.000.000.000,00 (dua belas miliar rupiah)."

⁵⁵ Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1996, hlm. 245

⁵⁶ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2004, hlm. 94

C. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen sebagai Dasar Perlindungan Hukum bagi Pihak Konsumen dalam Kegiatan Penggunaan Jasa Layanan *Indihome* di Indonesia

1. Pengertian Perlindungan Konsumen berdasarkan Undang-Undang

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda), secara harfiah arti kata *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang.⁵⁷ Pada awalnya ketentuan yang mengatur mengenai perlindungan hukum konsumen terdapat secara tersirat dalam Pasal 1320 KUHPerdata yang berisi tentang syarat sah dari suatu perjanjian dan Pasal 1266 KUHPerdata yang berisikan tentang syarat batalnya suatu perjanjian karena tidak terpenuhinya kewajiban yang menyebabkan kerugian kepada salah satu pihak.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia mengalami beberapa tahap perancangan sebelum akhirnya dibuat UUPK, dengan lahirnya UUPK kemudian dibuat definisi mengenai konsumen dalam Pasal 1 ayat 2, yaitu:

"Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan."

Sedangkan produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent*, atau dalam bahasa Inggris, *producer* yang artinya adalah penghasil. Pengertian yang

⁵⁷ C.T.S. Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009, hlm. 22

luas mengenai produsen terdapat dalam UUPK, namun istilah umum produsen ialah lawan dari istilah konsumen, yaitu pelaku usaha. Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 ayat 3 UUPK adalah sebagai berikut:

"Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi."

Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Telekomunikasi Elektronik (UU ITE) juga memiliki aturan singkat terhadap perlindungan konsumen ditinjau pengaturan perbuatan pelaku usaha. Dalam Pasal 9 dinyatakan:

"Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan."

2. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen dikenal lima asas yang saling berkaitan, yaitu :

- a. Asas Manfaat, mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas Keadilan, partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan pada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya serta melaksanakan kewajiban secara adil.

- c. Asas Keseimbangan, memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas Kepastian Hukum, baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

3. Penyelesaian Sengketa dalam Perlindungan Konsumen

Penyelesaian sengketa dalam UUPK diatur secara khusus pada Bab X, dimulai dari Pasal 45 sampai dengan Pasal 48 UUPK, bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha. Di dalam Pasal 46 ayat (1) UUPK disebutkan pihak-pihak yang dapat menggugat pelanggaran pelaku usaha adalah:

- 1) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- 2) Kelompok 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 tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai

dengan anggaran dasarnya;

- 4) Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

4. Sanksi dalam Perlindungan Konsumen

Mengenai sanksi-sanksi dalam UUPK diatur pada Bab XIII, di Pasal 60 hingga Pasal 63. Pasal 60 mengatur tentang sanksi administrasi, dalam ayat (1) menyatakan BPSK berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26 UUPK. Kemudian Pasal 60 ayat (2) UUPK menjelaskan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Lebih lanjut sanksi pidana dalam UUPK diatur pada Pasal 62 dan Pasal 63 UUPK. Pasal 61 UUPK menyatakan penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya. Pasal 62 UUPK mengatur sanksi pidana sebagai berikut:

- 1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).
- 2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun

atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

- 3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Selain sanksi pidana yang diatur pada Pasal 62 UUPK, terdapat pula pidana tambahan yang dapat dijatuhkan berupa:

- 1) Perampasan barang tertentu;
- 2) Pengumuman keputusan hakim;
- 3) Pembayaran ganti rugi;
- 4) Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- 5) Kewajiban penarikan barang dari peredaran;
- 6) Pencabutan izin usaha.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Perusahaan PT. Telekomunikasi Selular

PT Telkomsel adalah sebuah perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia. Telkomsel merupakan operator telekomunikasi seluler GSM kedua di Indonesia, dengan layanan paskabayarannya yang diluncurkan pada tanggal 26 Mei 1995. Saat itu, kepemilikan saham Telkomsel adalah PT Telkom (51%) dan PT Indosat (49%). Pada November 1997 Telkomsel menjadi operator seluler pertama di Asia yang menawarkan layanan prabayar GSM. Telkomsel merupakan operator telekomunikasi dengan pelanggan operator seluler terbanyak di Indonesia, dengan 157.4 juta pelanggan dan market share sebesar 51% pada Maret 2008.

Pada 9 Maret 2017 Telkomsel memiliki jumlah *Base Transceiver Station* (BTS) terbanyak yaitu 146 ribu unit dan jumlah pengguna sebanyak 178 juta, meliputi jaringan 2G, 3G, dan 4G. Telkomsel merupakan operator seluler ke-7 di dunia dan menjadi pemimpin pasar dalam industri telekomunikasi Indonesia. Untuk melayani pelanggan diseluruh Indonesia Telkomsel didukung oleh lebih dari 430 pusat layanan dan 24 jam *contact center* di seluruh Indonesia. Saat ini Telkomsel tengah fokus terhadap pemerataan jaringan dan menyiapkan infrastruktur sehingga seluruh pelanggan di Indonesia dan luar Indonesia tetap bisa merasakan kesetaraan pelayanan komunikasi Telkomsel. Selain itu, Telkomsel saat ini juga sedang menyiapkan jaringan 5G agar akses komunikasi dapat berjalan dengan lebih lancar.

Telkomsel sendiri sebagai salah satu perusahaan yang menyediakan layanan gaya hidup yang mana zaman modern ini segalanya serba digital, maka Telkomsel menyediakan layanan DNA (*Device-Network-Applicantion*) yaitu layanan ini diperuntukan sebagai wadah bagi generasi muda dalam memanfaatkan teknologi digital dengan tujuan sebagai upaya untuk meningkatkan perekonomian Indonesia yang usahanya berbasis teknologi seluler. Sebagai perusahaan telekomunikasi kepunyaan pemerintah dan juga sebagai yang terbesar di Indonesia Telkomsel juga berupaya menghubungkan seluruh wilayah di Indonesia hingga kawasan terpencil yaitu 3T (Terdepan, Terluar dan Tertinggal), hal tersebut diwujudkan dengan meningkatkan layanan yang diberikan dan memperluas persebasaran BTS di wilayah 3T seperti di daerah perbatasan, seperti Singapura, Malaysia, Vietnam, Timor Leste, Australia, Filipina, dan Papua Nugini, serta membangun BTS *Universal Servicee Obligation* (USO) guna menunjang produktivitaas dan perekonomian masyarakat di beberapa desa yang tidak memperoleh layanan komunikasi. Selain itu Telkomsel juga membuka jaringan internasional dengan bekerjasama dengan 143 negara sebagai upayanya dalam memberikan fasilitas yang memadai untuk menunjang kebutuhan pelanggannya.

Telkomsel menawarkan berbagai layanan yang terbagi menjadi dua produk utama, yaitu prabayar dan pasca bayar. Kartu Prabayar Telkomsel saat ini pelayanannya digabung menjadi satu yang mana awalnya terdapat tiga varian produk yaitu kartu simPATI, Kartu As dan Kartu Loop, sedangkan untuk produk pasca bayar yang dimiliki Telkomsel hanya terdapat satu layanan yaitu Kartu Halo, dan berbagai pelayanan nilai tambah maupun program. Pelayanan yang diberikan oleh

Telkomsel tidak hanya menyediakan layanan B2C (*Business-to-Customer*), Telkomsel juga menyediakan berbagai layanan B2B (*Business to-Business*) melalui layanan Telkomsel myBusiness menciptakan pelayanan digital, yaitu Advertising (MyADS Telkomsel), *Big Data* (Telkomsel MSight) dan *Internet of Things* (Telkomsel IoT). Berbagai layanan digital lain meliputi Digital Lifestyle (MAXstream, Langit Musik, Dunia Games), *Mobile Finance Service* (LinkAja) dan *Digital Banking* (MBanking Telkomsel). Dalam rangka semakin mendukung ekosistem digital nasional, Telkomsel juga memiliki tiga pilar inovasi digital seperti *The NextDev*, *Telkomsel Innovation Center* (TINC) dan Telkomsel Mitra Inovasi (TMI)

B. Perlindungan Hukum Terhadap konsumen pengguna jasa layanan *Indihome* yang mengalami gangguan pelayanan

Akses internet di Indonesia dinilai oleh banyak pihak masih tergolong lambat. Di kawasan Asia, Indonesia menempati urutan 20 besar untuk kecepatan internet broadband maupun kecepatan internet telepon seluler. Tepatnya, untuk kecepatan internet broadband, Indonesia menempati urutan 16 dengan kecepatan 6,8 Mbps masih kalah dengan India dengan 7,2 Mbps, tetangga terdekat Malaysia yang berada di urutan 14 dengan 7,2 Mbps dan bahkan masih kalah jauh dengan Singapura yang berada pada peringkat pertama dengan kecepatan 118,8 Mbps. Sedangkan untuk kecepatan internet telepon seluler, Indonesia menempati urutan 15, dengan

kecepatan 4,1 Mbps unggul dari India dengan kecepatan 4 Mbps dan masih kalah dari Filipina dengan kecepatan 4,2 Mbps.⁵⁸

Pengguna internet di Indonesia termasuk paling banyak sehingga sangat penting tentunya untuk mendapatkan akses internet dengan kecepatan yang tinggi serta *Quality of Services (QOS)* jasa akses internet harus menjadi suatu hal yang tidak bisa diabaikan.⁵⁹ Karena bagaimanapun juga, kepuasan pengguna merupakan tolak ukur untuk melihat kualitas layanan yang dirasakan serta kualitas layanan yang disediakan oleh penyelenggara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, penyelenggara jasa akses internet (*internet service providers*) wajib memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah dan melaporkan kinerja operasi penyelenggaraan secara periodik kepada pemerintah. *Quality of Services* menurut Ningsih dkk pada 2004 menyebutkan kemampuan sebuah jaringan untuk menyediakan layanan yang lebih baik lagi bagi layanan trafik yang melewatinya. Qos memiliki beberapa parameter, yakni *latency*, *jitter*, *packet loss*, *throughput*, *MOS*, *echo cancellation* dan *PDD*.⁶⁰

Pemerintah tentunya memberikan standard dan batasan kepada penyedia jasa internet mengenai tata cara penyelenggaraan jasa tersebut agar para pihak tidak ada yang dirugikan. Produk hukum terbaru yang membahas mengenai standard tersebut adalah Peraturan Menteri Komunikasi Nomor 14 Tahun 2011 mengenai

⁵⁸ Mashadi Arif Dwi Armawan, *Yang Perlu Diperhatikan Dalam Memilih ISP (Internet Service Provider)*, Jakarta: CV Aneka Ilmu, 2010, hlm. 35

⁵⁹ Aji Supriyanto, *Pengantar Teknologi Informasi*, Makassar: Salemba Empat, 2008, hlm. 62

⁶⁰ Telkom Solution, *Sukseskan Indonesia Digital Network 2015, Telkom luncurkan 'IndiHome Ready'*, <https://www.telkomsolution.id/>, diakses tanggal 25 November 2023

Standard Pelayanan Jasa Internet. Berdasarkan keberadaan Peraturan menteri tersebut, tentunya para penyedia jasa Internet wajib patuh terhadap produk hukum tersebut. Para Pihak penyedia jasa Internet di seluruh wilayah Republik Indonesia tentunya termasuk dalam ruang lingkup hukum tersebut.

Di dalam syarat dan ketentuan antara pelanggan *Indihome* (konsumen) dan Penyedia jasa internet, di atur bahwa Telkomsel berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan transparan terhadap pelanggan. Dan pelanggan sebagai pengguna jasa mempunyai kewajiban untuk membayar biaya tagihan setiap bulan akan biaya jasa tersebut. Tentunya, perjanjian yang terjalin antara pelanggan dengan Indihome pada dasarnya diatur di dalam Buku III KUHPerdara tentang perikatan. Sesuaidengan Pasal 1338 KUHPerdara segala syarat dan ketentuan yang di berikan oleh *Indihome* dan kemudian disetujui oleh pelanggan akan berlaku selayaknya undang-undang bagi para pihak. Para pihak baik Indihome maupun pelanggan harus melaksanakan kewajiban mereka dan berhak atas segala hak-hak yang telah diatur oleh syarat dan ketentuan tersebut. Berdasarkan ketenuan 2 Bagian kewajiban dalam syarat dan ketentuanIndihome, mengatur jika Indihome sebagai penyedia jasa internet berkewajiban untuk memberikan “pelayanan yang baik dan transparan” terhadap pelanggan. Karena ketentuan dalam pasal ini merupakan bagian dari prestasi yang harus di laksanakan oleh Telkomsel.⁶¹ Telkomsel sebagai pelaku usaha, tentunya mempunyai kewajiban untuk melaksanakan prestasi tersebut. Berdasarkan salah satu klausul syarat dan

⁶¹ *Bagian Kewajiban butir 2 Telkom Indihome*, <https://indihome.co.id/syarat-ketentuan-indihome/>, diakses tanggal 25 November 2023

ketentuannya di dalam Pasal 5 bagian kewajiban Telkom di atur jika Telkom Indiehome mempunyai kewajiban untuk memberikan kompensasi jika *Service Level Guarantee* kepada pelanggan tidak terpenuhi.

Dalam pemenuhan standar layanan purna jual, Telkom berkomitmen untuk menerapkan kompensasi yang adil melalui pemberlakuan *SLG (Service Level Guarantee)*. Telkom memberikan kenyamanan dan jaminan perlindungan konsumen melalui pengelolaan keamanan produk (*product safety*), layanan pengaduan dan jaminan purna jual dengan memastikan bahwa produk dan layanan purna jual dapat secara mudah tersedia bagi publik yang selalu berorientasi pada kepuasan pelanggan dan tetap menjaga kode etik dalam penjualan produk (penjualan langsung), promosi dan beriklan. Telkomsel yang merupakan perusahaan telekomunikasi di bidang jasa selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pelanggan, agar pelanggan merasapuas terhadap pelayanan Telkomsel. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Telkomsel memberikan *Service Level Guarantee SLG* atau jaminan tingkat layanan untuk jasa telepon antara lain *SLG* pasang baru telepon, dan *SLG* gangguan telepon dan internet bagi pelanggan yang menggunakan jaringan kabel saluran tembaga. *Service Level Guarantee SLG* adalah jaminan layanan yang diberikan Telkomsel kepada pelanggan, berupa layanan prima mulai dari layanan pasang baru sampai dengan purna jual. Pelanggan bisnis secara otomatis berhak atas *SLG Silver Class*, sedangkan pelanggan Residensial berhak atas *SLG Standard Class* tanpa dipungut biaya apapun. Apabila PT Telkom tidak dapat memenuhi *Service Level Guarantee SLG* tersebut, maka pelanggan akan mendapatkan kompensasi sebagai ganti rugi.

Service Level Guarantee SLG meliputi Pasang baru telpon atau modem, Gangguan telepon dan internet.

Hak atas kompensasi atau ganti rugi tentunya timbul jika terdapat wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak. Telkom indihome tentunya memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi jika, mereka gagal melakukan prestasi tanpa adanya kehadiran force majeure tentunya pihak yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi atas wanprestasi tersebut.

Ketentuan mengenai Kompensasi, tentunya juga diatur di dalam syarat dan ketentuan berlangganan Indihome. Hal tersebut diatur di dalam bagian Hak Pelanggan ketentuan nomor 6, dimana Pelanggan berhak untuk mendapatkan kompensasi dari Telkom Indihome jika *Service Level Guarantee* yang diberikan oleh Indihome tidak terpenuhi.⁶²

Berdasarkan beberapa kasus yang terjadi, salah satunya kejadian, mengenai gangguan koneksi Indihome yang terjadi di Kota Jambi. Akibat peristiwa tersebut, banyak pelanggan yang mengajukan keberatan akan gangguan tersebut kepada Telkomsel Indihome di Sosial media. Warga melalui media sosial Facebook dan Twitter, serta aplikasi pesan instan WhatsApp menyampaikan keluhannya terkait gangguan tersebut.

Konsumen merasa bahwa Indihome tidak memberikan pelayanan yang sesuai seperti yang dijanjikan oleh pihak Indihome. Awalnya para konsumen puas dengan layanan internet yang diberikan oleh pihak Indihome, tetapi tidak lama setelah itu

⁶² *Bagian Kewajiban butir 2 Telkom Indihome*, <https://indihome.co.id/syarat-ketentuan-indihome/>, diakses tanggal 25 November 2023

konsumen merasa layanan internet yang mereka miliki tidak seoptimal pada awal penggunaan *Indihome*. Seperti jaringan internet yang lambat ketika tengah malam dimana seharusnya saat itu minim pengguna internet ataupun ketika cuaca tidak hujan.

Upaya yang dilakukan oleh para konsumen menyikapi hal tersebut adalah dengan melakukan keluhan melalui *Call Center Indihome*. Namun yang mereka dapati setelah melakukan keluhan, pihak *Indihome* hanya merespon serta menyarankan untuk melakukan “*restart router* milik anda”. Padahal para konsumen sebelum menghubungi *Call Center Indihome* telah melakukan apa yang disarankan oleh pihak *Call Center Indihome* secara berulang kali tetapi tidak ada perubahan. Hal ini lah yang menyebabkan keresahan dikalangan para konsumen pengguna layanan internet *Indihome*.

Sebagaimana yang diketahui, perjanjian WiFi berlangganan *Indihome* terjadi akibat kebutuhan pelanggan di bidang jaringan internet sebagai tuntutan dari kemajuan teknologi. Kemudahan dalam komunikasi menggunakan jaringan satelit nirkabel yang disediakan oleh Badan Usaha Milik Negara yakni Telkomsel. Proses berlangganan WiFi *Indihome* dapat dilakukan melalui beberapa cara, yakni:

1. Pertama, datang langsung ke Graha Telkomsel.
2. Kedua, menelepon customer service *Indihome* via call center 147.
3. Ketiga, mendaftar melalui sales *Indihome*.
4. Keempat, mendaftar via online melalui website www.indihome.co.id.
5. Kelima, mendaftar via online melalui aplikasi Playstore MyIndihome.

Perjanjian berlangganan WiFi *Indihome* antara Telkomsel dengan pelanggan adalah suatu bentuk perjanjian dengan menggunakan formulir, yang diproduksi secara massal, dimana setiap pelanggan WiFi *Indihome* memperoleh formulir yang memiliki isi yang sama yang dibuat oleh pihak Telkomsel. Dari jawaban atas pertanyaan mengenai bentuk perjanjian antara Telkomsel dengan pelanggan berdasarkan pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa perjanjian *Indihome* menggunakan bentuk perjanjian tertulis. Perjanjian tertulis adalah salah satu bentuk perjanjian yang dituangkan dalam tulisan, sehingga lebih mudah dalam pembuktiannya. Perjanjian tertulis pada saat sekarang ini mengalami perkembangan yang efisien waktu, dan hemat tenaga yakni perjanjian baku. Disebutkan dalam Pasal 1320 KUHPdata yang menjelaskan terkait syarat sah nya perjanjian, dalam hal ini perjanjian antara pelanggan dengan Telkomsel harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :⁶³

1. Sepakat mereka mengikatkan dirinya; Dalam perjanjian berlangganan WiFi *indihome* antara pelanggan dengan pihak Telkomsel, akibat bentuk perjanjiannya tertulis, formulir diproduksi secara massal dengan tujuan agar lebih efisien, kata “sepakat” antara pihak pelanggan dengan Telkomsel telah melanggar syarat sah nya perjanjian. Perjanjian yang bersifat *take or leave it* tentunya dibuat secara sepihak oleh Telkomsel. Bentuk perjanjian *Indhome* yang sifatnya baku ini faktanya membuat pihak pelanggan konsumen tidak turut serta dalam menentukan isi dan bentuk perjanjian sehingga kata “sepakat” dalam perjanjian

⁶³ Hasil Wawancara dengan Fadil Sidqi, *Customer Service* di Telkomsel.

berlangganan *Indihome* hanya sebatas penerimaan terhadap akta perjanjian yang telah dibuat terlebih dahulu oleh pihak Telkomsel.

2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian; Berdasarkan syarat administrasi dalam pendaftaran WiFi berlangganan *Indihome* menggunakan Kartu Tanda Penduduk bagi pelanggan yang hendak mengikatkan diri dalam perjanjian berlangganan WiFi *Indihome*, sedangkan pihak Telkomsel tentunya adalah orang yang ahli dibidangnya dalam membuat akta perjanjian berlangganan *Indihome*, dapat dipahami bahwa masing-masing pihak dalam perjanjian *Indihome* telah memenuhi syarat kedua dari syarat sah nya perjanjian.
3. Mengenai suatu hal tertentu; Suatu hal tertentu disini memiliki arti sebagai obyek dalam perjanjian/pokok perikatan/prestasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa suatu hal tertentu adalah terkait apa yang menjadi hak dan kewajiban. Perjanjian berlangganan WiFi *Indihome* jika dilihat dalam akta perjanjiannya bahwa obyek yang diperjanjikan disini adalah pemasangan jaringan WiFi.
4. Suatu sebab yang halal. Terpenuhinya syarat sah perjanjian antara pelanggan dengan Telkomsel memiliki arti bahwa masing-masing pihak dalam perjanjian harus tunduk pada Pasal 1338 KUHPerdata yang menyatakan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Pasal tersebut menjelaskan bahwa para pihak mempunyai kebebasan dalam menentukan isi perjanjian yang mana dalam hal ini mengandung asas

kebebasan berkontrak tapi dalam prakteknya asas kebebasan berkontrak yang seharusnya tidak mengesampingkan asas kepatutan dan iktikad baik cenderung tidak seimbang, Perjanjian tersebut disebut sebagai syarat dan ketentuan berlangganan yang kemudian ditandatangani oleh kedua belah pihak, yaitu pelanggan dengan pihak Telkomsel.

Berdasarkan penuturan dari Fadil Sidqi bahwa perjanjian baku telah memberikan keuntungan pada pihak yang lebih kuat,⁶⁴ dalam hal ini adalah pihak *Indihome*. berdasarkan akta yang telah dilampirkan bahwa faktanya pihak telah terjadi cacat kehendak antara pelanggan dan pihak Telkomsel. Cacat kehendak dapat terjadi akibat salah satu pihak tidak dapat mengemukakan pendapatnya secara murni. Perjanjian baku pada kenyataannya menyebabkan pihak pelanggan tidak turut serta dalam pembuatan perjanjian sehingga perjanjian tersebut dapat mengalami cacat kehendak akibat penyalahgunaan kekuasaan oleh pihak *Indihome*. Selanjutnya Fadil Sidqi menegaskan perjanjian ini sifatnya standar sehingga tidak ada kuasa bagi pihak pelanggan untuk melakukan penawaran terhadap isi maupun bentuk kontraknya.⁶⁵

Jika dilihat berdasarkan asas konsensualisme dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdata mengenai syarat sah perjanjian disebutkan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah kesepakatan para pihak yang mengikatkan diri. Suatu perjanjian dikatakan sah apabila para pihak sepakat mengenai hal-hal yang diperjanjikannya, sehingga perjanjian antara pelanggan dengan Telkomsel telah

⁶⁴ Hasil Wawancara dengan Fadil Sidqi, *Customer Service* di Telkomsel.

⁶⁵ Hasil Wawancara dengan Fadil Sidqi, *Customer Service* di Telkomsel.

memenuhi asas konsensualisme karena telah terpenuhinya kata sepakat dalam perjanjian ini yang dibuktikan dengan adanya surat pernyataan persetujuan berlangganan WiFi indihome ditandatangani yang ditandatangani oleh pelanggan.

Pentingnya pembatasan asas kebebasan berkontrak dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPdata kenyataannya kurang diindahkan oleh Telkomsel, hal ini dapat diketahui bahwa Telkomsel telah mengesampingkan asas itikad baik. Itikad baik dalam perjanjian antara Telkomsel dengan pelanggan seharusnya sudah ada sejak kontrak akan disepakati. Ridwan Khairandy menjelaskan bahwa Itikad baik sudah harus ada sejak fase pra kontrak dimana para pihak mulai melakukan negosiasi hingga mencapai kesepakatan dan fase pelaksanaan kontrak.⁶⁶ Kenyataannya dari penjelasan Fafil Sidqi bahwa dalam perjanjian ini tidak terjadi negosiasi antara para pihak, pihak pelanggan harus menyetujui semua isi perjanjian atau tidak melakukan perjanjian sama sekali.⁶⁷ Kebutuhan akan jaringan internet mengharuskan pelanggan tunduk pada perjanjian yang dibuat dan tidak memiliki kuasa melakukan perubahan pada isi perjanjian. Sejalan dengan asas kebebasan berkontrak, asas lainnya yang harus diperhatikan adalah asas kepatutan dan itikad baik yang telah diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPdata, asas itikad baik adalah asas yang menghendaki masingmasing pihak memenuhi isi kontrak dengan kepercayaan atau kemauan baik dari para pihak. Selaras dengan itikad baik dari para pihak, dalam Pasal 1339 KUHPdata yang mengakomodir asas kepatutan, dimana perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya,

⁶⁶ Ridwan Khairandy, *Iktikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2003, hlm. 190

⁶⁷ Hasil Wawancara dengan Fafil Sidqi, *Customer Service* di Telkomsel.

namun juga segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian harus mempertimbangkan kepatutan, kebiasaan dan undang-undang.⁶⁸ Dengan diindahkannya asas itikad baik dan kepatutan dalam perjanjian berlangganan WiFi *Indihome* tentunya keseimbangan para pihak dalam perjanjian berlangganan WiFi *Indihome* akan memperoleh kedudukan yang seimbang, sehingga tidak ada lagi bergaining position yang hanya menguntungkan pihak yang kuat sebagai pihak yang menentukan isi dan bentuk perjanjian.

Dalam akta perjanjian berlangganan *indihome* berdasarkan Pasal 1859 KUHPerdata perjanjian dapat dibatalkan apabila terjadi penyalahgunaan keadaan, sebagaimana dipaparkan diatas telah terjadi cacat kehendak sehingga klausula yang telah melanggar ketentuan UUPK berkaitan dengan pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian berlangganan *Indihome* dapat dibatalkan klausulanya. Jadi Perjanjian antara pelanggan dan Telkomsel tidak batal melainkan klausula-klausula yang bertentangan dapat diajukan perubahan padanya.

Perjanjian baku berlangganan WiFi *Indihome* adalah jenis perjanjian baku sepihak, perjanjian baku sepihak adalah perjanjian baku yang dibuat oleh salah satu pihak saja sehingga pihak lain tidak turut serta dalam pembuatan perjanjiannya. Sebagaimana jawaban dari Fadil Sidqi bahwa perjanjian ini telah disediakan oleh pihak yang kuat kedudukannya dalam hal ini adalah Telkomsel.⁶⁹ Pihak Telkom secara sepihak menentukan bentuk serta isi perjanjian berlangganan WiFi *Indihome*.

⁶⁸ Purwahid Patrik, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian dan Undang-Undang*, Bandung: Mandar Maju, 1994, hlm. 67

⁶⁹ Hasil Wawancara dengan Fadil Sidqi, *Customer Service* di Telkomsel.

Pada penelitian ini, penulis telah melakukan penyebaran kusioner sebanyak 50 lembar kepada beberapa konsumen pelanggan layanan jasa jaringan internet IndiHome dengan masalah pokok **Bagaimanaa Perlindungan Hukum Terhadap konsumen pengguna jasa layanan *Indihome* yang mengalami gangguan pelayanan** sebagai berikut :

1. Apakah Anda pelanggan layanan jaringan intenet *Indihome*?
2. Apakah pernah mengalami gangguan atau kerusakan pada jaringan internet *Indihome*?
3. Apakah Anda pernah melakukan klaim/laporan atas gangguan atau kerusakan pada jaringan internet *Indihome*?
4. Apakah Anda sudah mengetahui bentuk-bentuk perlindungan konsumen yang diberikan?
5. Apakah tanggapan dari pihak *Indihome* dalam menangani laporan gangguan/kerusakan jaringan internet yang Anda kirimkan sudah memuaskan?

Tujuan pelaksanaan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan gunanya untuk mengetahui Perlindungan Hukum Terhadap konsumen pengguna jasa layanan *Indihome* yang mengalami gangguan pelayanan dan untuk mengetahui Tanggungjawab pihak Telkomsel Cabang Jambi terhadap konsumen yang mengalami gangguan pelayanan *Indihome*. Penulis akan menyajikan dalam bentuk tabel di bawah ini :

Tabel 1. Hasil jawaban kuesioner dari konsumen Apakah merupakan pelanggan jaringan internet IndiHome

No.	Kuesioner	Jawaban Responden	Presentase
1.	Ya	50	100%
2.	Tidak	0	0%

Sumber : diolah oleh penulis, 2024

Dari hasil kuesioner diatas terlihat bahwa semua konsumen adalah pelanggan jaringan internet Indihome. Hasil menunjukkan bahwa indihome berhasil menjangkau sebagian besar pasar atau target pelanggan yang diharapkan. Hasil tersebut dapat dilihat dari 50 total responden yang ada menjawab **Ya** bahwa merupakan pelanggan jaringan internet Indihome.

Selanjutnya dari kuesioner yang penulis bagikan kepada Konsumen pelanggan jaringan internet indihome mengenai Apakah pernah mengalami gangguan atau kerusakan pada jaringan internet indihome ,penulis akan menyajikan hasil dalam bentuk tabel di bawah ini :

Tabel 2. Hasil jawaban kuesioner dari konsumen Apakah pernah mengalami gangguan atau kerusakan pada jaringan internet IndiHome

No.	Kuesioner	Jawaban Responden	Presentase
1.	Ya	45	90%
2.	Tidak	5	10%

Sumber : diolah oleh penulis, 2024

Dari hasil kuesioner diatas dapat diketahui bahwa diatas rata-rata pelanggan jaringan internet mengalami gangguan pada jaringan internet indihome yang digunkannya, hal ini dapat ditemukan bahwa dari 45 Responden hanya 5 responden atau 10% yang belum pernah mengalami gangguan kerusakan pada jaringan internet Indihome, selebihnya sebanyak 45 responden atau sekitar 90% pernah mengalami gangguan atau kerusakan pada jaringan internet Indihome.

Tingginya persentase responden yang mengalami gangguan atau kerusakan mungkin menjadi perhatian bagi penyedia layanan. Ini dapat mengindikasikan potensi masalah dalam stabilitas layanan jaringan. Jika terdapat masalah yang sering terjadi, penting untuk mengevaluasi tingkat respons dan efektivitas perbaikan yang dilakukan oleh indihome untuk memastikan pelanggan mendapatkan solusi yang memuaskan.

Lebih lanjut, hasil dari kuesioner yang penulis bagikan kepada konsumen apakah pelanggan jaringan internet indihome melakukan klaim/laporan atas gangguan jaringan atau kerusakan jaringan internet indihome, penulis akan sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel 3. Hasil jawaban kuesioner dari konsumen Apakah melakukan klaim atau laporan atas gangguan atau kerusakan pada jaringan internet IndiHome

No.	Kuesioner	Jawaban Responden	Presentase
1.	Ya	45	90%
2.	Tidak	5	10%

Sumber : diolah oleh penulis, 2024

Dari hasil kuesioner/tabel diatas yang pernah melakukan klaim/laporan atas gangguan atau kerusakan jaringan internet indihome berjumlah 45 responden atau sebanyak 90% sedangkan yang tidak melakukan klaim atau laporan atas gangguan kerusakan jaringan internet indihome berjumlah 5 responden atau sebanyak 10%. Jumlah ini sama seperti pada pertanyaan kuesioner sebelumnya yaitu Apakah pernah mengalami gangguan atau kerusakan pada jaringan internet IndiHome, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang mengalami gangguan pada jaringan internet melakukan klaim atas gangguan kerusakan pada jaringan internet indihome. Konsumen berperan aktif dan menyampaikan kendala yang dialami jika

banyak pelanggan melakukan klaim, pihak IndiHome mungkin perlu mempertimbangkan penyediaan layanan asuransi atau proteksi untuk meminimalkan dampak gangguan atau kerusakan pada pelanggan.

Selanjutnya hasil dari kuesioner yang penulis bagikan kepada konsumen pelanggan jaringan internet Indihome mengenai apakah responden mengetahui bentuk-bentuk dari perlindungan konsumen. Hasil kuesioner akan penulis sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel 4. Hasil jawaban kuesioner dari konsumen Apakah sudah mengetahui bentuk-bentuk perlindungan konsumen yang diberikan?

No.	Kuesioner	Jawaban Responden	Presentase
1.	Ya	13	26%
2.	Tidak	37	74%

Sumber : diolah oleh penulis, 2024

Dari hasil kuesioner/tabel diatas bahwa konsumen pelanggan jaringan internet indihome masih banyak yang belum mengetahui bentuk-bentuk dari perlindungan konsumen. Hasil ini dapat dilihat dari total 37 Responden atau sebanyak 74% yang menjawab belum mengetahui bentuk-bentuk dari perlindungan konsumen. Sementara yang mengetahui bentuk perlindungan konsumen yang diberikan hanya berkisar 13 responden atau sekitar 26%. Jika diperhatikan dengan jumlah responden yang belum mengetahui bentuk perlindungan konsumen yang tinggi ini tentu memberikan dampak negatif hal ini dikarenakan Konsumen yang tidak tahu hak dan perlindungan yang mereka miliki lebih rentan mengalami eksploitasi oleh produsen atau penyedia layanan. Mereka mungkin menjadi sasaran penipuan atau praktik bisnis yang merugikan. jika konsumen tidak menyadari hak-hak perlindungan konsumen mereka, ini dapat menyebabkan penurunan kepercayaan

terhadap layanan IndiHome. Konsumen mungkin merasa bahwa penyedia layanan tidak transparan atau kurang responsif terhadap kebutuhan mereka. onsumen yang tidak mengetahui hak-hak perlindungan mereka mungkin lebih cenderung mengajukan keluhan terhadap layanan IndiHome. Ini dapat meningkatkan beban kerja pelayanan pelanggan dan menciptakan tantangan dalam menanggapi keluhan dengan cepat.

Berdasarkan pada Teori Efektifitas Hukum menurut Soerjono Soekanto bahwa salah satu faktornya yaitu kesadaran hukum pada masyarakat, masyarakat tidak mengetahui adanya hukum, masyarakat sebenarnya mengetahui adanya hukum tetapi kurang memahaminya, masyarakat mengetahui dan memahami hukum tetapi kurang kesadaran hukumnya. Selain itu faktor pada penegak hukumnya, penegak hukum kurang memahami adanya hukum, penegak hukum memahami hukum tetapi kurang kesadarannya untuk bertindak sesuai hukum.

Selanjutnya untuk lebih mengetahui perlindungan hukum dari Pihak Telkomsel cabang jambi terhadap konsumen yang mengalami gangguan jaringan maka selanjutnya kuesioner yang penulis bagikan kepada konsumen mengenai apakah tanggapan dari pihak *Indihome* dalam menangani laporan gangguan/kerusakan jaringan internet yang Anda kirimkan sudah memuaskan, penulis akan menyajikan hasil dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel 5. Hasil jawaban kuesioner dari konsumen apakah tanggapan dari pihak IndiHome dalam menangani laporan gangguan/kerusakan jaringan internet yang Anda kirimkan sudah memuaskan,

No.	Kuesioner	Jawaban Responden	Presentase
1.	Ya	23	46%
2.	Tidak	27	54%

Sumber : diolah oleh penulis, 2024

Dari hasil kuesioner/tabel diatas bahwa tanggapan dari pihak *Indihome* dalam menangani laporan gangguan/kerusakan jaringan internet belum sepenuhnya maksimal hal ini dapat dilihat dari total 23 responden atau sebanyak 46% yang menjawab sudah memuaskan, sementara sisanya sebanyak 27 responden atau sebanyak 54% responden menjawab bahwa tanggapan dari pihak telkomsel tidak memuaskan.

Penting untuk kemudian menilai sejauh mana solusi yang diberikan oleh pihak *Indihome* dapat mengatasi gangguan atau kerusakan. Jika responden memberikan *feedback positif* terkait solusi yang efektif, hal ini dapat memperkuat citra positif penyedia layanan sehingga perlindungan konsumen dapat dirasakan oleh konsumen. Jika konsumen merasa bahwa komunikasi dari pihak IndiHome selama proses penanganan laporan gangguan/kerusakan jaringan internet adalah jelas dan transparan, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Fadil Sidqi selaku *Customer Service* di Telkomsel, perlindungan hukum yang diberikan Telkomsel kepada konsumen ialah dalam bentuk laporan, melalui surat ataupun bisa langsung melapor ke pihak telkomsel, kemudian konsumen dapat menyampaikan segala keluhan yang dialaminya dan pihak Telkomsel memberikan penjelasan mengenai penyebab kerugian. Artinya agar dapat membicarakan masalah yang dihadapi. Dalam hal menyampaikan keluhannya telkom telah menyediakan layanan agar mempermudah konsumen menyampaikan keluhannya atau melaporkan gangguan yang dialami baik melalui sosial media seperti Facebook, *telkomcare*, instagram, ataupun melalui

Call Center.⁷⁰ Selanjutnya dengan cara memberikan kompensasi atau ganti rugi diberikan kepada konsumen yang menyatakan ia merasa dirugikan akibat terjadinya gangguan jaringan tersebut dan terbukti bahwa gangguan jaringan tersebut berasal dari kelalian pihak telkomsel dan bukan merupakan kelalaian ataupun kesalahan konsumen itu sendiri.⁷¹

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan yang dapat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, oleh sebab itu konsumen dan pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, dikarnakan konsumen dapat dirugikan oleh pelaku usaha bila hak-haknya tidak terpenuhi begitu pula sebaliknya. Oleh sebab itu dibuatnya aturan tentang Perlindungan Konsumen yang memuat tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan hukum yang diberikan oleh Telkomsel cabang Jambi kepada pelanggan atas terjadinya gangguan jaringan adalah bentuk perlindungan hukum yang didasarkan pada kontrak berlangganan yang sudah disepakati oleh pihak Telkomsel cabang Jambi dan pelanggan. bahwa hak-hak Konsumen *Indihome* dalam mendapatkan pelayanan yang baik dan Transparan mendapatkan perlindungan hukum dari UUPK dan juga jaminan batasan pelayanan atau *standard* yang telah dijaminakan oleh *Indihome* di dalam Syarat dan Ketentuan mereka.

⁷⁰ Hasil Wawancara dengan Fadil Sidqi, *Customer Service* di Telkomsel.

⁷¹ Hasil Wawancara dengan Fadil Sidqi, *Customer Service* di Telkomsel.

C. Tanggungjawab pihak Indihome Cabang Jambi terhadap konsumen yang mengalami gangguan pelayanan Indihome

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Bentuk perlindungan hukum ada dua yaitu preventif yang berarti pencegahan dan represif yang berarti penyelesaian.⁷²

Perlindungan hukum preventif dalam hal pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha berfungsi untuk mencegah agar konsumen yang keberadaannya pada posisi yang lemah tidak dirugikan oleh klausula yang dicantumkan oleh pelaku usaha karena sudah merupakan hak konsumen mendapat perlindungan dan telah dicantumkan dalam pasal 1 UUPK yang berbunyi perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁷³

Perlindungan hukum represif adalah perlindungan hukum kepada konsumen dalam hal penyelesaian sengketa berkaitan pencantuman klausula baku yang dicantumkan pelaku usaha, dalam transaksi jual beli online pencantuman klausula baku merupakan hal yang sanga sering di lakukan oleh pelaku usaha demi meminimalkan resiko atau kerugian yang akan ditanggung apabila terjadi sesuatu terhadap barang dan jasa yang telah ditawarkan, dan biasanya pelaku usaha akan mencantumkan syarat-syarat yang dinilai dapat merugikan konsumen seperti;

⁷² Futri Wisma Hayati, dkk., “Perlindungan hukum terhadap konsumen pada situs belanja online shopee ditinjau Dari perundang-undangan”, *Zaaken Journal of Civil and Bussiness Law*, 2020, hlm. 82

⁷³ *Ibid.*, hlm. 83

Wanprestasi, Pengalihan tanggung jawab, Pembatalan sepihak pengaduan cukup sulit dan hal lainnya yang menurut undang undang dapat merugikan konsumen.⁷⁴

Setelah dijelaskan di atas mengenai prosedur dan juga perjanjian pemasangan WiFi Telkomsel dalam bentuk Indihome, maka di setiap tindakan yang dilakukan oleh Telkomsel dalam hal pemasangan *Indihome* suatu saat atau sering dijumpai mengalami gangguan pada jaringan Internetnya. Hal ini pasti di sadari oleh Telkomsel yang memberikan jasa internet pada khususnya untuk dituntut secara terus menerus meningkatkan layanan dan kualitas produk untuk menciptakan kepuasan dari konsumen. Oleh karena itu dalam menentukan kepuasan konsumen tersebut maka faktor yang paling menentukan kepuasan dari konsumen tersebut adalah persepsi konsumen tentang layanan atau jasa yang berfokus pada lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan juga empati.⁷⁵ Jika dikaitkan dengan klausula yang terdapat di dalam perjanjian pemasangan WiFi *Indihome* maka apabila terdapat gangguan internet dari pelanggan maka Indihome bertanggungjawab dalam hal melaksanakan jaminan (*Service Level Guarantee*) yang dimana *Service Level Guarantee* Adalah janji Telkomsel kepada konsumen mengenai *maximum resolution time* penanganan gangguan jaringan akses internet, yang dimana dokumen ini mencakup deskripsi layanan waktu layanan dan penalty. *Service Level Guarantee* ini adalah keseluruhan dari proses bisnis penanganan gangguan yang merupakan kesepakatan antara penanggung jawab seluruh aktivitas dalam proses bisnis penanganan gangguan. Dokumen control ini

⁷⁴ *Ibid.*

⁷⁵ Mardinah Apriliani Tanjung, Dkk, "Layanan Intenet Speedy PT. Telkom Muara Jawa Dan Kepuasan Konsumen", *Samarinda: Fakultas Ekonomu Universitas 17 Agustus 1945*, hal. 2

memuat diskripsi *service*, peserta kerjasama, cakupan *service*, (waktu *service*, kondisi *service*, kualitas *service*). Namun dalam pelaksanaannya *Service Level Guarantee* tidak selalu diberikan secara baik oleh Telkomsel, Telkomsel sering kali ketika terjadi gangguan selalu berlesan apabila gangguan tersebut diluar kemampuan mereka. Namun akibat dari gangguan ini pelanggan mengalami banyak kerugian materiil, lantaran aktivitasnya sangat terganggu. Walaupun dalam beberapa kasus Telkomsel memberikan kompensasi berupa pengurangan kewajiban pembayaran setiap bulan, sesuai lamanya gangguan terjadi. Namun yang menjadi pertanyaannya adalah apakah dengan adanya kompensasi tersebut sebanding dengan kerugian yang di alami konsumen.⁷⁶

Apabila terjadi hambatan terkait dengan kualitas layanan yang ditawarkan maka yang bertanggung jawab atas kerusakan atau kerugian yang dialami oleh konsumen adalah Telkomsel sebagai pelaku usaha dan tidak memungut biaya apapun dalam perbaikan tersebut. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi atau menggunakan jasa yang diberikan.

UUPK menyebutkan ada lima asas perlindungan konsumen yaitu asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, kepastian hukum. Pada asas keadilan dijelaskan seluruh rakyat diupayakan agar dapat berpartisipasi semaksimal mungkin dan agar diberi kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Dan

⁷⁶ Arjuna Pademme, 2018, *Gangguan Internet, Akademisi: Konsumen bisa gugat PT. Telkom*, tabloidjubi.com/artikel-15592-gangguan-internet-akademisi-konsumen-bisa-gugat-pt-telkom.html/ diakses pada hari kamis 20 Desember 2023 Pukul 18:00 WIB.

kemudian dalam asas keseimbangan disebutkan perlu diberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spritual.⁷⁷

Pasal 15 UUPK secara tegas mengatakan pelaku usaha dalam menawarkan barang dan jasa dilarang memaksa atau dengan cara lain yang dapat menimbulkan gangguan dan kerugian terhadap konsumen. Pasal 18 UUPK meletakkan hak hak yang setara antara konsumen dan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Dan apabila pelaku usaha melanggar ketentuan kedua pasal tersebut maka akan dihadapkan dengan pasal 62 UUPK, dengan ancaman pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda paling banyak dua miliar rupiah.⁷⁸

Pasal 19 angka 1 UUPK tersebut dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha adalah tanggung jawab mengganti kerugian, ganti kerugian atau kerugian konsumen atau pelanggan *Indihome*. Masalah tanggung jawab hukum pelaku usaha menurut UUPK, dapat dijelaskan bahwa secara teoritis, hubungan pelaku usaha dan konsumen memiliki mekanisme sebagai berikut :⁷⁹

- 1) *Contractual Liability* dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha (barang atau jasa) dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *contractual liability* (pertanggungjawaban kontraktual), yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (baik barang

⁷⁷ Putri Wisma Hayati, dkk., *Op.cit.*, hlm. 84

⁷⁸ *Ibid.*

⁷⁹ Supriyatni, R. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. atas Penggunaan Perjanjian Baku Dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". *Sosiohumaniora*, 2007, hlm. 226

maupun jasa), atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya.

- 2) *Product Liability* dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha (produsen barang) dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* (pertanggungjawaban produk), yaitu tanggung jawab perdata secara langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha (produsen barang) atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya.
- 3) *Profesional Liability* dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha (pemberi jasa) dengan konsumen, tetapi prestasi pemberi jasa tersebut tidak terukur, maka tanggungjawab pelaku usaha didasarkan pada *profesional liability* (pertanggungjawaban profesional), yaitu tanggungjawab perdata secara langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha (pemberi jasa) atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya.

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.⁸⁰ Memberikan ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara

⁸⁰ Tuela, M. L., "Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan", *Lex Privatum*, 2014

nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Penyelesaian sengketa konsumen bertujuan untuk memberikan penyelesaian terhadap permasalahan yang timbul, sehingga kedua belah pihak dapat merasakan keadilan, pelaku usaha dapat kembali melaksanakan usahanya dan konsumen dapat memperoleh apa yang dibutuhkan.⁸¹ Pasal 4 UUPK menyebutkan tentang hak-hak konsumen sebagai berikut :

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

⁸¹ Ardiyansyah, A., & Dewantara, R. Y. "Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak (studi pada wajib pajak di wilayah kerja kpp pratama blitar)", *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 2016

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

Pada Pasal 4 huruf (g) UUPK disebutkan bahwa konsumen mempunyai hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Berdasarkan pada Teori Efektifitas Hukum menurut Soerjono Soekanto bahwa salah satu faktornya yaitu Sarana dan Prasana, pada kontrak yang pihak *Indihome* ajukan dan diberikan kepada konsumen hanya berisikan kewajiban perusahaan sehingga konsumen tidak mendapatkan sarana dan prasarana yang tepat. Sehingga menyebabkan lemahnya penegakan hukum, jika fasilitas pendukung tidak terpenuhi maka mustahil penegakan hukum akan nencapai tujuannya. Kepastian dan kecepatan penyelesaian perkara tergantung pada fasilitas pendukung yang ada dalam bidang-bidang pencegahan.

Keluhan yang disuarakan oleh para konsumen adalah pelayanan yang kurang memuaskan dan kurang baik yang diberikan oleh pihak *Indihome* kepada para pelanggannya. Di antaranya buruknya pelayanan pemasangan yang dilakukan oleh *Indihome* yang mana tidak ada kepastian waktu untuk pembetulan sehingga merugikan para pelanggannya serta lambatnya tindakan pelayanan pihak IndiHome dalam mengatasi permasalahan dan gangguan yang dialami para pelanggannya.

Oleh karena itu, Pihak *IndiHome* telah melakukan pelanggaran terhadap Pasal 4 huruf (g) UUPK dimana pihak *Indihome* telah melanggar hak konsumen untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Pada Pasal 4 huruf (d) UUPK disebutkan bahwa konsumen mempunyai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Pihak *Indihome* sering kali tidak menanggapi dan mengacuhkan pengaduan dan keluhan para pelanggannya atas kerusakan dan masalah yang terjadi pada layanan jasa internet *Indihome*. Sebagai contohnya ada seorang pelanggan *Indihome* yang mengadukan keluhannya kepada *customer service* bahwa internet yang dilanggannya tidak online dan mengalami gangguan dan memohon untuk dibenarkan internet yang dilanggannya itu tetapi keluhan itu tidak ditanggapi oleh pihak *Indihome* sehingga selama sebulan internet yang digunakan oleh konsumen *Indihome* itu tidak online dan tetap mengalami gangguan. Oleh karena itu, Pihak *Indihome* telah melakukan pelanggaran terhadap Pasal 4 huruf (d) UUPK dimana pihak *Indihome* telah melanggar hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Namun selain menuntut hak konsumen juga harus memperhatikan kewajibannya seperti membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Hal ini bertujuan agar konsumen terhindar dari hal-hal yang merugikan konsumen nantinya. Bentuk tanggung jawab Telkomsel yang di berikan terhadap konsumen *Indihome* yaitu berupa :

- 1) Memberikan Kompensasi sesuai ketentuan Telkomsel jika jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan;
- 2) Memberikan ganti rugi terhadap pelanggan dengan cara mengurangi jumlah tagihan di bulan selanjutnya;
- 3) Meluncurkan aplikasi MyIndiHome yang dihadirkan agar pelanggan IndiHome mendapatkan layanan yang semakin mudah, nyaman, yang digunakan untuk melaporkan gangguan layanan, cek tagihan dan layanan lainnya;
- 4) Menyelesaikan perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan/atau penafsiran atas kontrak berlangganan diselesaikan bersama oleh Telkomsel dan pelanggan secara musyawarah.

Pasal 15 ayat (2) Undang-Undang Telekomunikasi (selanjutnya disebut UU Telekomunikasi) mengatur bahwa penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi terhadap pihak-pihak yang dirugikan kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan kesalahan dan kelalaiannya. Dalam hal ini *Indihome* diberikan kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada para pelanggannya yang dirugikan oleh pelayanan dan prosedur yang diterapkan oleh Pihak *Indihome*. Sedangkan jika pihak IndiHome dapat memberikan bukti bahwa kerugian yang dialami oleh para pelanggannya disebabkan karena kesalahan yang dilakukan oleh pelanggan itu sendiri maka pihak IndiHome tidak wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pelanggannya itu. Adapun bentuk upaya perlindungan hukum

terhadap konsumen yang merasa dirugikan dengan adanya kasus layanan yang tidak sesuai, ditawarkan oleh UU Telekomunikasi, sesuai dengan Pasal 15 angka (3) adalah: Mediasi; Arbitrasi; Konsiliasi; dan Upaya Pengadilan.

Undang-Undang Telekomunikasi khususnya perihal upaya perlindungan hukum bagi konsumen masih bersifat bias atau tidak jelas. Undang-Undang tersebut hanya menjelaskan secara umum mengenai upaya perlindungan hukum yang dapat diajukan konsumen yang merasa dirugikan. Di dalam ketentuan UU Telekomunikasi tersebut juga tidak menjelaskan bentuk kerugian seperti apa yang dapat digugat oleh konsumen. Contoh yaitu Pasal 15 UU Telekomunikasi, bahwa dalam Pasal tersebut tidak merinci kesalahan dan atau kelalaian dalam bentuk mana dan akibat yang bagaimana yang dapat diajukan oleh konsumen dalam suatu tuntutan/gugatan. Masyarakat sebagai pelanggan, pemakai, maupun pengguna memiliki hak-hak yang dapat dituntutkan selama ia ikut serta dalam penyelenggaraan telekomunikasi, yakni setiap pengguna telekomunikasi mempunyai hak yang sama untuk menggunakan jaringan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi yang timbul akibat penyelenggaraan telekomunikasi.⁸²

Pelaksanaan perlindungan hukum kepada pelanggan layanan *Indihome* dihadapkan pada hambatan yang dialami konsumen pelanggan layanan *Indihome* yaitu masalah jaringan yang tidak stabil dan administrasi yang tidak sesuai oleh

⁸² Esti, I., *Kearifan Lokal Jawa Dalam Wedhatama*. Yogyakarta: Gombang Buku Budaya, 2020

sebab itu Telkomsel bertanggung jawab dengan memberikan layanan jaminan tingkat layanan *Service Level Guarantee (SLG) Indihome* dan mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Telkomsel jika jaminan tingkat layanan *Service Level Guarantee (SLG) Indihome* tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan. Dengan ini jelas pihak pelaku usaha sendirilah yang mempunyai inisiatif untuk menutup kekurangan maupun ketidakjelasan yang terdapat dalam Pasal 15

UU Telekomunikasi perihal pemberian perlindungan hukum kepada para konsumennya. Selain itu kekurangan tersebut dapat di atasi dengan adanya UUPK.

Bahwa berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perjanjian melalui *Indihome* adalah sah apabila dilihat dari syarat sah perjanjian yang terdapat pada Pasal 1320 KUH Perdata, selain itu Telkomsel memiliki tanggungjawab pula terkait dengan Perlindungan Konsumen. Adapun konsumen layanan *Indihome* yang menderita kerugian karena tidak terlaksananya kewajiban dapat menggugat secara langsung Telkomsel untuk meminta pertanggungjawaban atas tindakan wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum yang telah merugikan konsumen tersebut.

Telkomsel cabang Jambi masih kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan aturan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sehingga menimbulkan kerugian terhadap pelanggan. Bentuk tanggungjawab yang diberikan oleh Telkomsel cabang Jambi adalah prinsip tanggung jawab mutlak atau *Strict Product liability*. Mengartikan bahwa Telkomsel akan bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa perlu harus adanya pembuktian bahwa kejadian tersebut diakibatkan oleh pelaku usaha. Bentuk penyelesaian sengketa yang dapat diambil oleh konsumen sesuai dengan

perundang-undangan adalah dengan mengajukan gugatan ganti rugi ke pengadilan secara *class action* atau melalui penyelesaian penggantian kerugian diluar pengadilan.

Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 45 lembar dengan masalah pokok Tanggungjawab pihak Telkomsel Cabang Jambi terhadap konsumen yang mengalami gangguan pelayanan *Indihome* . Daftar pertanyaan nya adalah sebagai berikut :

1. Apakah Telkomsel bertanggung jawab atas gangguan atau kerusakan jaringan internet IndiHome yang Anda alami?
2. Apakah Solusi yang diberikan pihak IndiHome dalam menanggapi laporan gangguan/kerusakan jaringan internet yang Anda kirimkan membantu dalam menyelesaikan keluhan Anda?

Untuk mengetahui mengenai Tanggungjawab pihak Telkomsel Cabang Jambi terhadap konsumen yang mengalami gangguan pelayanan *Indihome* maka hasil kuesioner yang penulis bagikan juga berkaitan dengan tanggung jawab telkomsel atas gangguan atau kerusakan jaringan internet indihome, penulis akan menyajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel 6. Hasil jawaban kuesioner dari konsumen Apakah Telkomsel bertanggung jawab atas gangguan atau kerusakan jaringan internet yang dialami

No.	Kuesioner	Jawaban Responden	Presentase
1.	Ya	37	74%
2.	Tidak	13	26%

Sumber : diolah oleh penulis, 2024

Dari hasil kuesioner/tabel diatas bahwa telkomsel cabang jambi bertanggung jawab atas kerusakan jarinagn internet indihome. Hal ini dapat dilihat

dari total 37 responden atau sebanyak 74% responden menjawab bertanggung jawab dan 13 responden atau sebanyak 26% responden konsumen menjawab tidak bertanggung jawab atas gangguan atau kerusakan jaringan internet indihome. Maksud dari tanggung jawab telkomsel cabang jambi adalah memberikan pelayanan kepada konsumen. Perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam pemberian layanan telekomunikasi, dan penyedia layanan seperti IndiHome Telkomsel Cabang Jambi memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa hak-hak dan kepentingan konsumen terlindungi dengan baik. Dalam rangka memberikan layanan yang berkualitas dan menjaga hubungan yang positif dengan konsumennya, indihome Telkomsel di Cabang Jambi memiliki tanggung jawab besar dalam melindungi konsumennya. Dengan memahami dan mematuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen, penyedia layanan dapat menciptakan lingkungan yang lebih adil, aman, dan bermutu bagi konsumennya.

Selanjutnya, hasil dari kuesioner yang penulis bagikan kepada konsumen pelanggan jaringan internet indihome mengenai Solusi yang diberikan pihak IndiHome dalam menanggapi laporan gangguan/kerusakan jaringan internet yang Anda kirimkan membantu dalam menyelesaikan keluhan, penulis akan menyajikan dalam bentuk tabel di bawah ini :

Tabel 7. Hasil jawaban kuesioner dari konsumen Apakah Solusi yang diberikan pihak IndiHome dalam menanggapi laporan gangguan/kerusakan jaringan internet yang Anda kirimkan membantu dalam menyelesaikan keluhan

No.	Kuesioner	Jawaban Responden	Presentase
1.	Ya	31	62%
2.	Tidak	19	38%

Sumber : diolah oleh penulis, 2024

Dari hasil kuesioner yang penulis sajikan diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 31 responden atau sebanyak 62% menjawab solusi yang diberikan pihak telkomsel membantu menyelesaikan masalah gangguan jaringan dan yang menjawab tidak membantu menyelesaikan masalah yaitu sebanyak 19 responden atau sebanyak 38%. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa meskipun para konsumen mengadukan keluhannya maka tidak semua solusi yang diberikan membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Menurut analisa penulis, peran pelaku usaha maupun konsumen sangat diperlukan untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen khususnya konsumen pelanggan jaringan internet indihome. Upaya pelaku usaha untuk meminimalisir terjadinya sengketa antar konsumen dan pelaku usaha yaitu dilakukannya pengawasan yang intensif dari pihak telkomsel cabang jambi. Salah satu aspek utama dari tanggung jawab ini adalah respons yang cepat terhadap laporan gangguan pelayanan. Ketika konsumen mengalami masalah, termasuk kendala dalam mengakses internet atau gangguan koneksi, pihak Telkomsel Cabang Jambi diharapkan untuk memberikan respon yang cepat dan efisien. Ini tidak hanya melibatkan pengakuan terhadap laporan pelanggan, tetapi juga langkah-langkah konkrit untuk memulihkan layanan sesegera mungkin.

Selanjutnya, pemahaman yang mendalam terhadap masalah menjadi hal yang sangat penting. Tim dukungan teknis dan pelanggan harus memiliki pengetahuan yang memadai untuk menganalisis dan mengatasi gangguan dengan efektif. Dengan memahami akar penyebab masalah, Telkomsel Cabang Jambi dapat memberikan solusi yang lebih tepat dan memastikan agar masalah yang sama tidak

terulang kembali. Tidak hanya itu, tanggung jawab pihak penyedia layanan juga mencakup penggantian atau kompensasi yang adil apabila gangguan pelayanan tersebut memberikan dampak yang signifikan pada konsumen. Menyadari bahwa ketidaknyamanan dapat terjadi, memberikan kompensasi yang sesuai dapat menjadi langkah proaktif dalam menjaga kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang baik. Dalam rangka menjalankan tanggung jawab ini, Telkomsel Cabang Jambi juga harus menyediakan sarana dan kanal pengaduan yang mudah diakses oleh konsumen. Memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melaporkan masalah akan meningkatkan efisiensi dalam penanganan keluhan dan memberikan pengalaman yang lebih baik.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlaksanaan Perlindungan Konsumen pada pelanggan pengguna layanan jasa *IndiHome* masih belum dapat terlaksana secara utuh karena masih adanya hak-hak konsumen yang belum terpenuhi. Adanya banyak keluhan konsumen terhadap pihak *Indihome* tentang gangguan jaringan dan kurangnya respon pelayanan pada *Indihome* ini membuktikan bahwa hak-hak konsumen tidak terpenuhi dan konsumen dapat dirugikan.
2. Berdasarkan hasil penelitian, pihak *Indihome* masih memiliki itikad baik karna akan bertanggung jawab dan mengganti rugi kepada pihak konsumen apabila terbukti bahwa penyebab masalah atau kendala tersebut akibat kelalaian dari pihak *Indihome* sendiri. Pihak *Indihome* pun mengungkapkan akan terus meningkatkan pelayanan agar kendala-kendala yang dialami konsumen pengguna jasa layanan *Indihome* dapat diselesaikan secara cepat. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa kontrak pihak *Indihome* tidak memenuhi sarana dan prasana sebagai faktor efektifitas hukum, jika fasilitas pendukung tidak terpenuhi maka mustahil penegakan hukum akan nencapai tujuannya. Kepastian dan kecepatan penyelesaian perkara tergantung pada fasilitas pendukung yang ada dalam bidang-bidang pencegahan.

B. Saran

1. Telkomsel sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi harus memenuhi hak dan kewajibannya kepada konsumen. Telkomsel cabang Jambi sebaiknya dapat memenuhi seluruh tanggung jawabnya kepada konsumen sebagai bentuk perlindungan konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Masyarakat selaku konsumen harus menyadari akan perlindungan konsumen, masyarakat harus diberikan edukasi mengenai Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha sebagai penjual barang/jasa juga harus memberikan kejelasan mengenai hak dan kewajiban konsumen. Pelaksanaan Undang-undang perlindungan konsumen Indonesia harus ditegakkan sehingga dapat memberikan kepastian hukum yang jelas kepada konsumen.
2. Kepada pihak *Indihome* Telkomsel cabang Jambi harus lebih menyadari tanggung jawab sebagai pelaku usaha agar tidak merugikan pelanggan serta bertindak cepat dan tanggap dalam memberikan informasi dan tanggung jawab kepada pelanggan agar tidak ada yang dirugikan serta melakukan pemeliharaan jaringan secara menyeluruh dan merata. Bentuk tanggung jawab yang terdapat dalam kontrak berlangganan harus lebih detail. Contohnya bentuk sanksi yang diberikan kepada *Indihome* Telkomsel cabang Jambi apabila *Indihome* terbukti yang melakukan kelalaian atau wanprestasi dalam perjanjian belum terdapat didalam kontrak berlangganan. Seperti yang terdapat dalam dan juga pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur tentang penyelesaian

sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ali, Zainuddin. Metode Penelitian Hukum. Jakarta : Sinar Grafika. 2014
- Apeldoorn, L.J. Van. Pengantar Ilmu Hukum. Jakarta : PT Pradnya Paramita. 1996
- Badrulzaman, Mariam Darus. Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar), dalam BPHN, Simposium Aspek – Aspek Hukum Perlindungan Konsumen. Bandung : Binacipta. 1986
- Barkatullah, Abdul Halim. Hak-Hak Konsumen. Bandung : Nusa Media. 2010
- Budhijanto, Danrivanto. Hukum Telekomunikasi, penyiaran & Teknologi Informasi: Regulasi & Konversi. Bandung : PT. Refika Aditama. 2013
- Fuady, Munir. Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global. Bandung : Citra Aditya Bakti. 2008
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009
- Marzuki, Peter Mahmud. Penelitian Hukum. Jakarta : Prenadamedia Group. 2014
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta : RajaGrafindo Persada. 2015
- _____. Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia. Jakarta : Rajawali Pers. 2011
- Miru, Ahmadi. Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak. Jakarta : Rajawali Pers. 2010
- Nasution, Az. Konsumen dan Hukum. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan. 1995
- Sidabalok, Janus. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti. 2014
- Sjahdeini, Sutan Remy. *Kebebasan Berkontrak : Dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti. 2009
- Soekanto, Soerjono. & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tujuan Singkat)*, Jakarta : Rajawali Pers, 2001
- Soekanto, Soerjono. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008
- Subekti, R. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Jakarta : PT Pradnya Paramita. 2014

Widodo. Metodologi Penelitian Populer & Praktis. Jakarta : Rajawali Pers.

B. JURNAL

Fence M. Wantu dikutip dari Siti Halilah dan Mhd Fakhurrahman Arif. "Asas Kepastian Hukum Menurut Para Ahli". *Siyasah : Jurnal Hukum Tata Negara* Vol. 4, No. 2. 2021.

Radbruch dikutip dari Siti Halilah dan Mhd Fakhurrahman Arif. "Asas Kepastian Hukum Menurut Para Ahli". *Siyasah: Jurnal Hukum Tata Negara* Vol. 4, No. 2. 2021.

Sudjana. "Penerapan Sistem Hukum Menurut Lawrence W Friedman Terhadap Efektivitas Perlindungan Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2000". *Jurnal Al-Amwal* Vol. 2, No. 1. 2019.

Putri Wisma Hayati, M. Hosen, Lili Naili Hidayah. "Perlindungan hukum terhadap konsumen pada situs belanja online shopee ditinjau Dari perundang-undangan". *Zaaken Journal of Civil and Bussiness Law* Vol.1, No. 1. 2020.

Umarova, IA. "Karakteristik sumber dari karya Ayyub "sharhi masnaviyi mawlavi"". *Jurnal Internasional Linguistik, Sastra dan Budaya*. 2021.

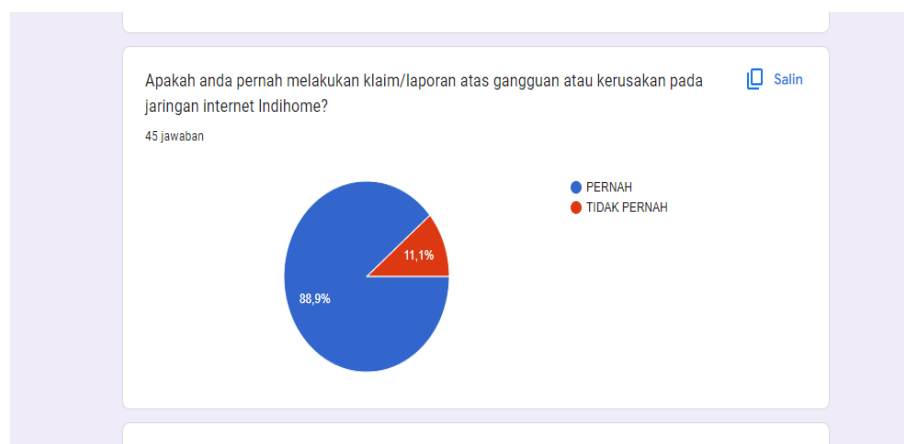
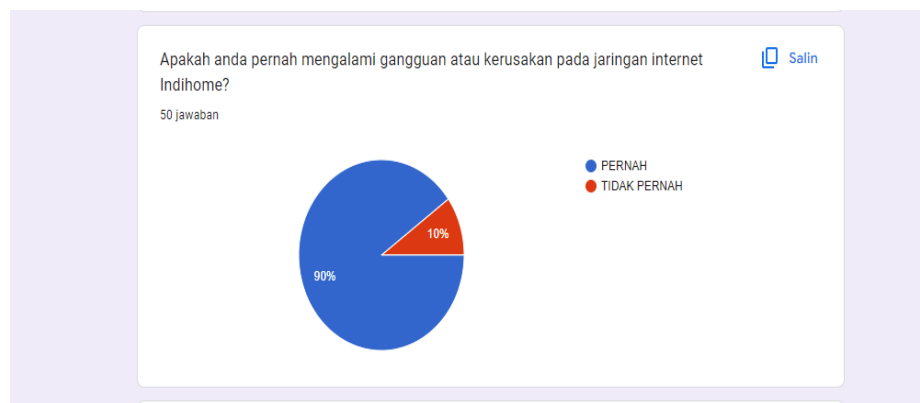
C. Internet :

Indihome, <https://www.telkomsel.com/indihome/faq>, diakses pada tanggal 30 Oktober 2023 pukul 16.35 WIB

Visi dan Misi Telkomsel, <https://www.telkomsel.com/about-us/vision-mission>, diakses pada tanggal 30 Oktober 2023 pukul 16.35 WIB

LAMPIRAN

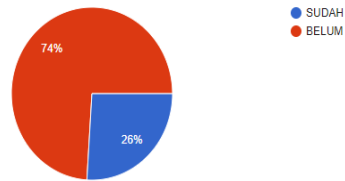
Hasil Kuesioner:



Apakah anda sudah mengetahui bentuk-bentuk Perlindungan Konsumen yang diberikan?

[Salin](#)

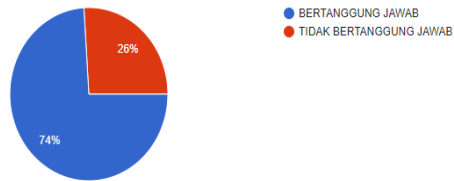
50 jawaban



Apakah Telkomsel bertanggung jawab atas gangguan atau kerusakan jaringan internet Indihome yang anda alami?

[Salin](#)

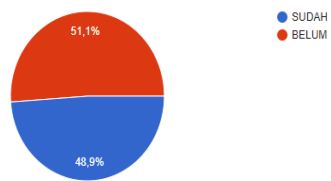
50 jawaban



Apakah tanggapan dari pihak Indihome dalam menangani laporan gangguan/kerusakan jaringan internet yang anda kirimkan sudah memuaskan?

[Salin](#)

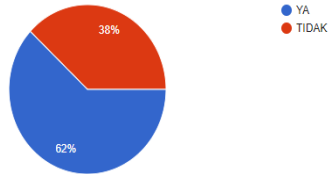
45 jawaban



Apakah solusi yang diberikan pihak Indihome dalam menanggapi laporan gangguan/kerusakan jaringan internet yang anda kirimkan membantu dalam menyelesaikan keluhan anda?

 Salin

50 jawaban



Pertanyaan Jawaban 50 Setelan

Adakah kritik atau saran yang ingin anda sampaikan kepada pihak Indihome dalam hal menangani laporan gangguan/kerusakan jaringan internet?

17 jawaban

Sebaiknya pihak indihome memberikan pelayanan yang lebih memuaskan untuk konsumen, ketika konsumen sedang mengalami kerusakan jaringan internet pihak indihome lebih sigap membantu dalam waktu yg sangat cepat. Karena ketika konsumen telah membayar maka indihome lgsg memutus jaringan internet, tetapi ketika saya selaku konsumen mengalami gangguan internet 1 hari full tidak ada kompensasi dari pihak indihome

Dimohon agar lebih cepat dalam menangani gangguan atau kerusakan pada jaringan internet

lebih di percepatkan dalam perbaikan ketika ada complainan atau kendala

Harganya mahal mbzzz

Walaupun mengenai pelayanan dan tanggung jawab tetap terlaksana, alangkah baiknya jika pihak indihome juga meningkatkan kualitas mengenai jaringan internetnya sehingga pengguna tetap nyaman dan pengguna jadi tidak perlu bolak balik mengajukan laporan gangguan jaringan internet.

semoga kualitas jaringan internet selalu baik, minim gangguan atau kerusakan. kalau terjadi kerusakan dapat ditangani dengan baik dan sigap.