

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 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

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

² *Ibid.*

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* dilangsungkan 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 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.

³ *Ibid.*

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 di perdagangan. 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 memulai 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

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

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

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.

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 secara sepihak oleh

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

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: “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

⁷ *Ibid.*

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;
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 ketidak

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

puasan 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,

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

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 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, UUPK tidak dimaksudkan pula untuk menjadi penghalang pelaku usaha dalam menjalankan

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.

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

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

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 *Konsument*. 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

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

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

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

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*)

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

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

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

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 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 *yustisiabel* 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 menyebabkan orang dapat

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.*

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 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

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

²³ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

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

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:

No.	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Kesimpulan
1.	Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Berlangganan Layanan <i>Indihome</i> Pada PT Telkom Indonesia, Tbk. Yogyakarta. Oleh Nida Izzah Zulfiana, Skripsi di Program Studi Ilmu Hukum Universitas	Apakah asas kebebasan berkontrak terpenuhi dalam perjanjian baku berlangganan layanan <i>IndiHome</i> pada PT Telkom Indonesia Tbk. Yogyakarta?	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam perjanjian berlangganan layanan <i>IndiHome</i> PT Telkom Indonesia Tbk. sebagian unsur asas kebebasan berkontrak tidak terpenuhi. Terdapat 2 unsur yang tidak terpenuhi yaitu, unsur kebebasan untuk menetapkan bentuk perjanjian, dan unsur untuk menetapkan isi perjanjian. Asas kebebasan berkontrak dalam perjanjian berlangganan layanan <i>IndiHome</i> dengan pihak pelanggan tidak diterapkan sepenuhnya, hal tersebut

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

²⁵ *Ibid.*, hlm. 9

	Islam Negeri Sunan Kalijaga.		terlihat karena perjanjian yang dibuat berupa perjanjian baku yang pembuatan, ketentuan dan syarat-syarat telah ditetapkan oleh pihak PT Telkom Indonesia Tbk. Yogyakarta selaku pihak pemberi layanan dan pihak pelanggan hanya mampu menyatakan setuju atau tidak (<i>take it or leaveit</i>). Sebenarnya perjanjian baku itu sendiri tidak begitu menjadi persoalan secara hukum, karena sudah menjadi kebutuhan dalam praktek bisnis sehari-hari. Namun yang menjadi persoalan adalah saat perjanjian baku tersebut menjadi tidak adil bagi salah satu pihak, sehingga apabila hal yang demikian dibenarkan dalam hukum maka bertentangan dengan rasa keadilan dalam kehidupan masyarakat.
2.	Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (A) UUPK Terkait Pelayanan Jaringan WiFi Indihome Di Kota Singaraja Oleh I Gusti Ayu Ngurah Gayatri	Bagaimana Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (a) UUPK Terkait Pelayanan Jaringan WiFi IndiHome serta mengetahui bagaimana menindaklanjuti kekeliruan informasi	Berdasarkan hasil penelitian menunjukan 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

	Widyani Putri, Skripsi di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha.	pelayanan yang dialami konsumen pada Kontrak Berlangganan WiFi IndiHome?	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.²⁶

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.²⁷ 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.

²⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014) hlm. 158

²⁷ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Cet. 8, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, hlm. 105

4. Populasi dan Sampel Penelitian

- a. Populasi, merupakan keseluruhan dari obyek pengamatan atau obyek penelitian.²⁸ Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen yang mengalami gangguan layanan jasa *Indihome* pada Telkomsel Cabang Jambi.
- b. Sampel, menurut Sugiyono sampel penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel purposif (*purposive sampling*) dimana penentuan sampel didasarkan pada karakteristik atau ciri-ciri tertentu berdasarkan ciri atau sifat populasinya.²⁹ 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.

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

²⁸ *Ibid.*, hlm. 25

²⁹ Widodo, *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 70

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.³⁰

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.

³⁰ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tujuan Singkat)*, Jakarta : Rajawali Pers, 2001, hlm. 13-14.