

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat berdiri sendiri dan membutuhkan pertolongan manusia lain. Dalam melakukan hubungan dengan orang lain manusia memerlukan komunikasi karena komunikasi adalah bagian penting dari kehidupan manusia.¹ Komunikasi adalah proses pertukaran informasi antar individu melalui sistem penggunaan sinyal, simbol, perilaku.²

Di era modern sekarang ini terjadi banyak kemajuan dan perubahan dalam berbagai bidang salah satunya adalah bidang teknologi dan informasi, kemajuan di bidang teknologi dan informasi juga merambah ke bidang komunikasi sehingga membuat setiap orang dapat berkomunikasi dengan mudah menggunakan jaringan internet tanpa harus bertemu secara langsung melalui komunikasi juga bisa bertatap muka.

Perkembangan teknologi informasi membawa dampak bagi kehidupan manusia saat ini dimana segala bentuk informasi maupun berita didapatkan dengan cara yang mudah, cepat, jelas dan dalam waktu yang sangat singkat. Kemajuan teknologi informasi yang semakin berkembang menjadikan kebutuhan akan layanan internet terus meningkat menyebabkan internet menjadi salah satu kebutuhan yang esensial bagi sebagian masyarakat kotemporer.

¹ Tita Melia Milyane, *et. all.*, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Widina Bhakti Persada, Bandung,

² Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis*, Edisi Keempat, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta, 2011, hlm. 4.

Internet (*interconnection networking*) juga dikenal sebagai jaringan interkoneksi adalah sistem komunikasi global yang menghubungkan komputer-komputer dan jaringan-jaringan komputer diseluruh dunia,memungkinkan orang untuk berkomunikasi satu sama lain dengan lancar.³ Internet sebagai alat komunikasi dan sumber informasi telah membawa banyak manfaat bagi masyarakat dunia.

Perundang-undangan Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi (selanjutnya ditulis UU Telekomunikasi) dibuat untuk mendukung kemajuan dan kemudahan teknologi komunikasi di Indonesia. Indonesia adalah salah satu negara yang mengembangkan teknologi informasi dengan cepat. Berdasarkan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia atau APJII, persentase masyarakat pengguna internet pada tahun 2021 sampai 2022 di Indonesia mencapai 77,02% yaitu sekitar 210 juta jiwa dari total populasi 272,68 jiwa penduduk Indonesia.⁴ Tahun 2023 persentase masyarakat yang menggunakan internet meningkat menjadi 78,19% dari 275,77 juta orang. kegiatan yang paling banyak digunakan melalui internet yaitu untuk mengakses informasi/berita, mengakses sosial media, untuk belajar dan melakukan pekerjaan dari rumah dan lain sebagainya.⁵

³I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widyani Putri, et. all., “Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (a) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan Jaringan Wifi Indihome Di Kota Singaraja,” *Jurnal Komunitas Yustisia* 5, no. 3 (2022): 16–30, <https://doi.org/10.23887/jatayu.v5i3.51866>.

⁴<https://survei.apjii.or.id/survei/> diakses pada tanggal 20 Januari 2024.

⁵*Ibid.*

Pemanfaatan jaringan internet jasa telekomunikasi dalam kehidupan sehari-hari sudah menjadi kebutuhan khusus bagi masyarakat Indonesia terutama di Jambi. Ada banyak penyedia jaringan dan jasa telekomunikasi yang beragam dan kompleks, yang melibatkan berbagai pihak sebelum konsumen dapat menggunakan dan memanfaatkan layanan dan jaringan tersebut.

Pengguna internet dan penyelenggara telekomunikasi dilindungi oleh undang-undang karena mereka merupakan konsumen dan pelaku usaha yang memiliki hak dan kewajiban. Saat ini sangat penting untuk menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dan konsumen sehingga prinsip-prinsip perlindungan hukum untuk konsumen harus menjadi dasar dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.⁶ Tujuan perlindungan hukum terhadap konsumen adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemandirian serta kemampuan konsumen untuk melindungi diri, serta untuk mengangkat harkat dan martabat konsumen yaitu dengan cara menghindarkan konsumen dari tindakan yang merugikan konsumen.⁷

Peraturan mengenai konsumen dan pelaku usaha secara khusus diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya ditulis UU Perlindungan Konsumen) Undang-Undang tersebut disusun dengan sengaja karena beberapa alasan, salah satunya adalah bahwa hukum Indonesia kurang memadai untuk melindungi kepentingan konsumen,

⁶ Ahmadi Miru, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2013, hlm. 9.

⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 48.

sehingga dibutuhkan peraturan perundang-undangan ini guna mengimbangi kepentingan pelaku usaha dan konsumen untuk menciptakan suatu perekonomian yang sehat.⁸

UU Perlindungan Konsumen ini diharapkan agar terwujudnya perlindungan hukum bagi konsumen dan kepastian hukum dari tindakan yang merugikan konsumen. Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen terdapat hak konsumen berupa :

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

Ketentuan di atas pada Huruf d dan h menjelaskan bahwa hak konsumen berupa “hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas barang/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya dan hak

⁸Taufik Yahya, “Peran Penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Rangka Perlindungan Hak-Hak Konsumen,” *Jurnal Ilmu Hukum*, No 25. Maret, 2014: 1–9.

untuk mendapatkan kompensasi, hak ganti rugi dan/atau penggantian.” Hak ini dapat digunakan dalam beberapa kasus di mana informasi yang diperoleh tidak sesuai hingga pengaduan terhadap masalah yang menyebabkan kerugian.⁹ Hak ini terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik secara materi maupun kerugian yang berkaitan dengan pribadi seorang konsumen.¹⁰ Hak ini bisa disampaikan secara kolektif atau perorangan baik disampaikan secara langsung atau melalui perwakilan organisasi sehingga perselisihan dapat diselesaikan baik secara damai (di luar pengadilan) maupun melalui pengadilan.¹¹ Apabila terdapat suatu tindakan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar dan meendapatkan kompensasi hingga ganti rugi.

Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak dimaksudkan untuk menghancurkan bisnis para pelaku usaha, sebaliknya Undang-Undang ini dapat menciptakan lingkungan usaha yang sehat serta mendorong berdirinya badan usaha yang kuat dengan menyediakan barang atau jasa yang berkualitas dalam menghadap persaingan yang ada.¹² Terjadinya gangguan jaringan internet yang dialami oleh konsumen tentu akan merugikan konsumen, oleh sebab itu pelaku usaha bertanggung jawab atas semua kelalaian yang mereka dilakukan. Sebagai payung hukum yang bermaksud melindungi konsumen, tanggung jawab

⁹Janus Sidalabok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 34

¹⁰ Ahmadi Miru, *Op. Cit.* hlm. 24

¹¹Janus, Sidalabok, *Loc. Cit.* hlm. 34.

¹²Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visi Media, Jakarta, 2008, hlm. 2.

yang diberikan pelaku usaha tertuang di dalam Pasal 19 UU Perlindungan

Konsumen meliputi:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana maksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pelaku usaha memberikan tanggung jawab kepada konsumen berupa tanggung jawab mutlak yaitu salah satu bentuk tanggung jawab yang dibebankan kepada pelaku perbuatan melawan hukum tanpa melihat ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam melakukan suatu perbuatan.¹³ Dalam hal ini biasanya sering terjadi pertanggung jawaban terhadap kasus perlindungan konsumen seperti tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang mengalami kerugian disebabkan terjadinya gangguan jaringan internet.

Pelaku usaha penyelenggara internet di Jambi ada beberapa yaitu :

¹³Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum : Pendekatan Kontemporer*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2013, hlm. 173.

1. Telkomsel IndiHome
2. Biznet
3. MyRepublic
4. DNA Net
5. Oxygen
6. PGASCOM
7. Nextlink
8. MDLNet
9. ICONNET
10. First Media
11. CBN
12. Global Extreme
13. SOLNET
14. Zitline
15. MNC Play
16. Bakung Jaya Net

Pada penelitian ini peneliti akan membahas salah satu dari badan usaha penyelenggara yang bergerak di bidang telekomunikasi yang ada di Jambi yaitu PT. MediaLink Intercontinental atau dikenal dengan MDLNet merupakan perusahaan lokal yang beralamat di JL. Prof. HMO. Bafadhal No. 9 Cempaka Putih, Jelutung, Kota Jambi. Perusahaan ini yang bergerak dalam penyediaan jasa internet berbasis teknologi kabel fiber optik (FTTH) yang diresmikan pada tahun

2019 dengan layanan bernama MDLNet.¹⁴ MDLNet adalah layanan digital internet yang menggunakan teknologi fiber optik sejenis kabel kaca atau plastik yang kecil sebesar sehelai rambut dan dapat digunakan untuk mengirimkan sinyal cahaya dari suatu tempat ke tempat lainnya.¹⁵

MDLNet menawarkan layanan kepada masyarakat dari 12 Mbps (*Megabits per Second*) sampai 100 Mbps berdasarkan perjanjian tidak tertulis atau dilakukan secara lisan. Masyarakat Kota Jambi yang ingin memakai MDLNet dapat langsung mendapat pada kantor MDLNet, melalui sales dan mendaftar melalui web resmi MDLNet. Pelaksanaan perjanjian yang telah disepakati terkadang tidak sesuai dengan yang diharapkan, pada realitasnya masih banyak hak dari konsumen tidak terpenuhi salah satunya apabila terjadi gangguan jaringan internet yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen karena membuat aktivitas yang dilakukan dengan menggunakan jaringan internet menjadi terganggu.

Terjadinya kerusakan atau gangguan pada jaringan yang disebabkan oleh beberapa faktor dan menimbulkan kerugian bagi konsumen, sebab dalam rangka mencapai produktifitas dan efisiensi pada akhirnya baik secara langsung atau tidak langsung konsumenlah yang menanggung dampaknya.¹⁶ Sehingga dalam hal seperti ini diperlukannya tanggung jawab hukum terhadap konsumen karena

¹⁴<https://mdl.net.id> diakses pada tanggal 20 Januari 2024.

¹⁵<https://blog.nicepay.co.id> diakses pada tanggal 20 Januari 2024.

¹⁶ Sri Redjeki Hartono, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen pada Era Perdagangan Bebas, dalam Hukum Perlindungan Konsumen* Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 45.

itu merupakan hal yang sangat penting keberadaannya dalam perlindungan konsumen.

MDLNet sebagai pusat layanan dalam melaksanakan layanannya memiliki hak dan kewajiban yang harus dijalankan sebagaimana mestinya. Jumlah konsumen MDLNet dari tahun 2019 hingga 2023 sudah mencapai kurang lebih 5 ribu konsumen yang mana jumlah tersebut meliputi konsumen aktif dan non-aktif dengan cakupan wilayah Kota Jambi meliputi Kecamatan Telanaipura, Jambi Selatan, Jambi Timur, Danau Teluk, Pelayangan, Jelutung, Kota Baru, Alam Barajo, Paal Merah, dan Danau Sipin. Banyaknya konsumen MDLNet menyebabkan tidak semua konsumen mendapatkan koneksi jaringan yang baik, hal ini dibuktikan dengan beberapa laporan dari konsumen mengenai gangguan jaringan yang terjadi.

Tabel I

Konsumen yang Mengalami Gangguan Jaringan dari Bulan Januari – Desember 2023

No	Waktu	Jumlah.
1.	Januari	120
2.	Februari	122
3.	Maret	129
4.	April	134

5.	Mei	120
6.	Juni	138
7.	Juli	143
8.	Agustus	133
9.	September	145
10.	Oktober	127
11.	November	125
12.	Desember	140

Sumber Data : MDLNet tahun 2023

Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan oleh penulis, dapat dilihat bahwa banyak konsumen MDLNet yang mengalami gangguan jaringan sepanjang tahun 2023 terkhususnya pada bulan September mendapatkan laporan mengenai gangguan jaringan paling tinggi yaitu mencapai 145 laporan dari pada bulan-bulan lainnya sehingga dapat diambil jumlahrata-rata konsumen yang mengalami gangguan jaringan pada tahun 2023 adalah sebanyak 132 konsumen. Salah satu kasus yang pernah dialami konsumen MDLNet yaitukonsumen mengeluh karena terjadinya gangguan internet selama 3 hari secara berturut-turut padahal ia menggunakan layanan MDLNet untuk membuka usaha warnet atau rental komputer dengan adanya gangguan tersebut konsumen MDLNet mengalami kerugian berupa materiil karena tidak adanya pemasukan selama terjadi gangguan jaringan internet. Salah satu mahasiswa tidak bisa mengikuti

perkuliahan secara *daring* dan efektif dikarenakan terjadinya gangguan jaringan internet padahal pada saat itu ia akan melakukan presentasi tugas kuliah dengan terjadinya gangguan tersebut mahasiswa ini mengalami kerugian berupa tidak mendapatkan nilai dari dosen dan pada pertemuan perkuliahan tersebut absensinya diberikan keterangan tidak hadir.

Data lain yang menunjukkan permasalahan tersebut yaitu konsumen yang mengalami gangguan jaringan internet yang terpasang dirumahnya dengan kondisi power, *Lost Of Signal (LOS)* dan *Wireless Local Area Network (WLAN)* berwarna hijau, tetapi tidak ada koneksi internet. Menurut keterangan yang diberikan ia sudah membuat pengaduan kepada pihak MDLNet dan meminta teknisi untuk datang kerumahnya dan mengecek kondisi jaringan namun setelah 3 hari dari pengaduan itu tidak ada tindakan yang pasti dari pihak MDLNet untuk memperbaiki gangguan jaringan yang terjadi, ada juga yang terputus kabel sehingga terjadi gangguan pada jaringan internet.

Terjadinya gangguan jaringan internet ini konsumen bisa membuat pengaduan atau laporan melalui sales marketing atau langsung melaporkan kepada admin MDLNet. Efek dari gangguan jaringan internet ini para konsumen mengalami kerugian baik secara materiil atau imateriil dan juga menghambat kegiatan dalam aktivitas atau pekerjaan. Kerugian materiil merupakan suatu kerugian yang dialami dan juga keuntungan yang seharusnya didapatkan oleh

seseorang, sedangkan kerugian imateriil adalah suatu bentuk kerugian berupa rasa takut, cemas, sakit ataupun kehilangan kesenangan hidup.¹⁷

Ganti rugi materiil adalah melakukan pergantian secara finansial terhadap pihak yang merasa dirugikan. Contoh, penggantian kerugian berupa biaya medis, kerugian ekonomi, kerugian properti, atau biaya perbaikan akibat tindakan yang melanggar hak. Sedangkan ganti rugi immateriil merupakan penggantian atas kerugian yang sulit atau tidak mungkin diukur secara finansial, seperti kerugian psikologis yaitu kerugian yang berhubungan dengan penderitaan mental atau emosional berupa stress, kecemasan dan trauma.¹⁸ Kerugian yang dialami konsumen tersebut bisa mengakibatkan timbulnya perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, sengketa tersebut dapat diselesaikan dengan dua cara yaitu melalui pengadilan dan secara damai di luar pengadilan sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

Pentingnya melihat tanggung jawab yang harus dipenuhi pelaku usaha terhadap konsumen disini karena seperti yang diketahui bahwa konsumen sering berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha sehingga tidak terpenuhinya hak-hak konsumen yang tercantum dalam pasal 4 UU Perlindungan

¹⁷Retno Yuniyanti, “Tinjauan Hukum Mengenai Ganti Rugi Sebagai Pertanggung Jawaban Dalam Perbuatan Melawan Hukum (Studi Kasus Mengenai Kasus Filiana Andalusia Melawan PT Telekomunikasi Seluler)”, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2008, hlm. 56

¹⁸<https://siplawfirm.id/jenis-ganti-rugi-dalam-hukum-perdata-indonesia/?lang=id> diakses pada tanggal 24 Mei 2024

Konsumen.¹⁹ Walaupun telah disebutkan dalam UU Perlindungan Konsumen mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, namun pada kenyataannya seringkali tidak diikuti atau dipatuhi oleh pelaku usaha penyedia jasa layanan internet.²⁰

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti dan membahas lebih lanjut dalam Skripsi dengan judul **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen atas Gangguan Jaringan Internet”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggung jawab dari pihak MDLNet terhadap gangguan jaringan internet pada layanan MDLNet di Kota Jambi?
2. Apakah kendala dalam pemenuhan tanggung jawab yang dilakukan pihak MDLNet terhadap konsumen yang mengalami gangguan jaringan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui keseluruhan masalah yang sudah dirumuskan dalam rumusan masalah yaitu :

¹⁹Nurin Fitriana Ulfa, *et. all*, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kerugian Dalam Layanan Penggunaan Paket Internet Provider,” Jurnal Interpretasi Hukum 1, no. 1 (2020): 49–54, <https://doi.org/10.22225/juinhum.1.1.2185.49-54>.

²⁰Raka Wicaksono, *et. all*, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum 8, no. 2 (2021): 149–59, <https://doi.org/10.31289/jiph.v8i2.4793>.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab dari pihak MDLNet terhadap gangguan jaringan internet pada layanan MDLNet di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala dalam pemenuhan tanggung jawab yang dilakukan pihak MDLNet terhadap konsumen yang mengalami gangguan jaringan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terutama berkaitan dengan bidang ilmu yang diteliti. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

a. Secara Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sumbangan pikiran untuk menambah, mengembangkan, memperdalam wawasan dalam pengembangan hukum Indonesia khususnya hukum perdata mengenai aspek hukum Perlindungan Konsumen terhadap konsumen atas gangguan jaringan internet.

b. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan memberikan pengetahuan baru kepada para pihak yang menggunakan jasa layanan internet atas gangguan jaringan internet.

E. Kerangka Konseptual

Agar lebih mudah memahami maksud penulis, maka perlu adanya penentuan defenisi masing-masing kata yang berkaitan dengan judul penelitian agar agar dapat menjadi pedoman dalam penulisan skripsi ini, dimana defenisi ini berguna bagi penulis sebagai pengantar pada pengertian awal. Adapun beberapa konsep-konsep tersebut adalah :

1. Tanggung Jawab

Peter Mahmud Marzuki menjelaskan bahwa “tanggung jawab merupakan tanggung gugat yang merujuk pada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu bentuk kompensasi atau ganti rugi kepada orang atau badan hukum lain karena telah melakukan perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatigedaad*) sehingga menimbulkan kerugian.”²¹

Tanggung jawab yang dimaksud adalah tanggung jawab mutlak (*strict liability*), tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dapat diartikan bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen baik karena kesalahannya ataupun tidak.²² Mengenai tanggung jawab yang harus dipenuhi MDLNet terhadap kerugian konsumen MDLNet baik itu karena kesalahan MDLNet ataupun tidak.

2. Konsumen

²¹Peter Mahmud Marzuki, *Prinsip-Prinsip Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2016, hlm. 32

²²Munir Fuady, *Loc. Cit.*

Pasal 1 Ayat (2) UU Perlindungan Konsumen memberikan pengertian “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.” Maksudnya yaitu konsumen pemakai terakhir yang tidak diperdagangkan kembali. Menurut Az. Nasution konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa secara legal untuk suatu tujuan tertentu.²³ Konsumen dalam penelitian ini adalah pengguna jaringan MDLNet yang mengalami gangguan jaringan pada bulan Januari hingga Desember 2023 dengan wilayah hukum di Kota Jambi.

Pada penelitian ini penulis menfokuskan kepada gangguan jaringan internet dimana ditentukan dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen berdasarkan tanggung jawab mutlak.

3. Gangguan Jaringan Internet

Gangguan adalah sesuatu yang menyebabkan ketidaklancaran getaran atau gelombang yang mengirim suatu pesan dalam proses komunikasi.

²³Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta 1995, hm. 69.

Gangguan juga menyebabkan perbedaan yang diterima antara penerima dengan pesan yang dikirim oleh sumbernya.²⁴

Jaringan internet didefinisikan sebagai jaringan komputer tidak terbatas yang menjadi penghubung pengguna komputer antara satu dengan lainnya dimana dalam jaringan ini mempunyai berbagai informasi serta fasilitas layanan internet *browsing* yang lebih dikenal dengan istilah *online* di internet.²⁵

Jaringan internet berupa sambungan antar jaringan yang ada diseluruh dunia yang terdiri dari *personal area network* (PAN), *local area network* (LAN), *metropolitan area network* (MAN), *campus area network* (CAM), dan *wide area network* (WAN).²⁶ Internet memungkinkan orang untuk berkomunikasi dan berbagi informasi dengan orang lain di mana saja, internet juga memungkinkan orang untuk terhubung ke seluruh dunia dengan menggunakan alat bantuan seperti satelit dan telepon. Dapat dikatakan bahwa internet merupakan jaringan yang bisa digunakan secara internasional karena memiliki area cakupan yang sangat luas yang melibatkan berbagai perangkat yang berbeda-beda.²⁷

²⁴<https://pakarkomunikasi.co.id/proses-komunikasi-data-dalam-jaringan> diakses pada tanggal 6 Juni 2024.

²⁵Onno W. Harjono. Oetomo, Allan, “*Jaringan Internet*,” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1689–99.

²⁶<https://primaradio.co.id/teknologi/jenis-internet/> diakses pada tanggal 23 Januari 2024.

²⁷*Ibid.*

F. Landasan Teori

Kegunaan dari landasan teori salah satunya adalah untuk mendukung argumentasi hukum dalam pembahasan permasalahan. Adapun teori yang digunakan dalam penulisan ini antara lain :

1. Teori Tanggung Jawab

Hans Kelsen menyatakan tanggung jawab adalah seseorang memikul tanggung jawab atas suatu perbuatan tertentu yang dapat dikenakan sanksi dalam perbuatan melawan hukum.²⁸ Dalam hukum, tindakan melawan hukum adalah tindakan yang dilakukan baik dengan sengaja maupun karena kelalain yang mengakibatkan tanggung jawab untuk membayar ganti rugi jika pelakunya bersalah. Namun, hukum juga mengenal adanya tanggung jawab tanpa kesalahan (*liablity without fault*) atau sering disebut tanggung jawab mutlak (*strict liability, absolute liability*).²⁹

Menurut Munir Fuady tanggung jawab mutlak adalah ketika seseorang melakukan sesuatu yang melanggar hukum tanpa melihat adanya unsur kesalahan atau tidak meskipun dalam perbuatan itu ia tidak melakukan dengan sengaja, kurang kehati-hatian atau ketidakpatuhan, sehingga tanggung jawab dapat diminta dalam hal ini.³⁰ Oleh karena itu, tanggung

²⁸Hans Kelsen dalam Jimly Asshiddiqie dan M. Aki Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Sekretariat Jendral & Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI, Jakarta, 2006, hlm. 61.

²⁹Munir Fuady, *Loc. Cit.*

³⁰*Ibid.*

jawab mutlak sering disebut tanggung jawab tanpa kesalahan, kesalahan yang dimaksud adalah kesalahan dalam artian hukum.

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*) merupakan prinsip tanggung jawab yang tidak didasarkan pada aspek kesalahan dan hubungan kontrak, namun didasarkan pada cacatnya produk dan risiko atau kerugian yang diderita oleh konsumen.³¹ Jaminan atas akibat hukum atau konsekuensi dari suatu produk yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen merupakan tujuan utama dari tanggung jawab mutlak.³²

Pasal 1366 KUHPerdara menyatakan “setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalai dan kesembronannya.”

Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdara menyatakan bahwa :

“seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatan sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.”

Artinya bahwa mewajibkan pihak pelaku usaha sebagai pihak yang menghasilkan produk untuk menanggung segala kerugian yang mungkin

³¹Yudha Hadian Nur and Dwi Wahyuniarti Prabowo, “Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen,” Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan 5, no. 2 (2011): 177–95. Hlm. 183

³²Inosentius Samsul, *Hukum Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pascasarjana, 2004, hlm. 227

disebabkan oleh kondisi produk yang dihasilkan. Menurut hukum pelaku usaha bertanggung jawab dan berkewajiban mengadakan pengawasan terhadap produk atau barang yang dihasilkannya.³³ Pertanggungjawaban itu berupa ganti kerugian, dalam ilmu hukum dikenal beberapa ganti rugi seperti ganti rugi nominal, ganti rugi hukuman, dan ganti rugi aktual, dan ganti rugi campur aduk.³⁴

2. Teori Perlindungan hukum

Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum.³⁵ Perlindungan hukum juga diartikan sebagai upaya atau bentuk yang diberikan kepada subjek hukum terhadap hal-hal yang menjadi objek yang dilindungi oleh hukum.³⁶

Teori perlindungan hukum merupakan suatu teori yang mengkaji dan menganalisis tentang bagaimana subjek hukum dilindungi, bentuk atau wujud atau perlindungan, serta objek perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada subjeknya.³⁷ Pada perlindungan hukum diperlukan suatu

³³Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 29

³⁴Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Op. Cit*, hlm 20.

³⁵ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1988, hlm. 5.

³⁶Satijipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2000, hlm. 54.

³⁷Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 9.

wadah atau tempat dalam pelaksanaannya yang disebut sarana perlindungan hukum. sarana perlindungan hukum di bagi menjadi dua macam yaitu :

- a. Sarana perlindungan hukum preventif adalah perlindungan yang diberikan pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Masyarakat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atas keputusan pemerintah dengan tujuan untuk mencegah terjadinya sengketa atas keputusan yang diberikan oleh pengusaha atau pelaku usaha.³⁸ Dengan adanya perlindungan hukum ini, konsumen dapat terhindar dari pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam hal ini PT MediaLink Intercontinental
- b. Sarana perlindungan hukum Refresif adalah perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Dengan adanya perlindungan hukum ini, konsumen mendapatkan perlindungan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dan pelaku usaha mengganti kerugian.

Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian terhadap perlindungan konsumen bahwa :
“perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.”

³⁸ Philipus M. Hadjon, *Op.Cit.*, hlm 2.

G. Orisinalitas Penelitian

Bagian ini bertujuan untuk menunjukkan kedudukan penelitian dan tidak melakukan duplikasi. Orisinalitas ini dapat dilakukan dengan membandingkan penelitian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki persamaan topik. Berikut penelitian terdahulu terkait dengan penelitian ini :

1. Jurnal Stella Julita dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Produk Indihome PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. di Kabupaten Sleman”. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif-empiris yang membahas terkait perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen produk IndiHome PT Telkom di Kabupaten Sleman dan upaya penyelesaian yang dapat digunakan oleh para pihak dalam hal terjadinya wanprestasi yang diakibatkan oleh PT Telkom. Perbedaannya penulis membahas mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen atas Gangguan Jaringan Internet sedangkan penelitian terdahulu ini berfokus terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen secara umum, dari segi tempat dan tidak tertuju pada satu lokasi penelitian.³⁹
2. Jurnal I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widnyani Putri, Si Ngurah Ardhya, Ni Ketut Sari Adnyani yang berjudul “Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan Jaringan Wifi IndiHome di Kota Singaraja” tahun 2022.

³⁹Stella Julita, Sai'da Rusdiana, S.H., LL.M., “*Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Produk Indihome PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Di Kabupaten Sleman*” Jurnal Universitas Gadjah Mada, 2017.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti terletak pada rumusan masalah, pada penelitian ini rumusan masalah yang ingin diteliti fokus pada implementasi ketentuan Pasal 4 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terkait pelayanan jaringan Wifi IndiHome di Kota Singaraja dan tindak lanjut dalam kekeliruan informasi pelayanan yang dialami konsumen pada kontrak berlangganan Wifi IndiHome di Kota Singaraja. Sedangkan rumusan masalah yang ingin penulis teliti yaitu mengenai tanggung jawab dari pihak MDLnet terhadap gangguan jaringan internet pada layanan MDLNet di Kota Jambi dan kendala dalam pemenuhan tanggung jawab yang dilakukan pihak MDLNet terhadap konsumen yang mengalami gangguan jaringan.⁴⁰

3. Jurnal Jumaianti dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Karena Adanya Gangguan Jaringan Internet (Studi di PT. Telkom Area Malang)” penelitian ini merupakan penelitian hukum dengan menggunakan metode yuridis empiris dan sosiologi dan membahas mengenai pelaksanaan perjanjian antara PT. Telkom dengan konsumen apabila terjadi gangguan jaringan internet di area Telkom Malang dan perlindungan hukum konsumen apabila terjadi gangguan jaringan internet di area telkom Malang. Penelitian

⁴⁰I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widyani Putri, Si Ngurah Ardhya, dan Ni Ketut Sari Adnyani. “Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (a) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan Jaringan Wifi Indihome Di Kota Singaraja.” *Jurnal Komunitas Yustisia* 5, no. 3 (2022): 16–30. <https://doi.org/10.23887/jatayu.v5i3.51866>.

ini berbeda dengan penulis dari segi rumusan masalah dan lokasi penelitian.⁴¹

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya di atas, fokus penelitian yang dilakukan penulis berbeda. Fokus penelitian penulis dalam penelitian ini adalah tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas gangguan jaringan internet, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini yaitu yuridis empiris. Hasil dari penelitian ini akan menunjukkan tanggung jawab dari pihak MDLNet terhadap gangguan jaringan internet pada layanan MDLNet di Kota Jambi dan kendala dalam pemenuhan tanggung jawab yang dilakukam pihak MDLNet terhadap konsumen yang mengalami gangguan jaringan.

H. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi hukum dalam masyarakat, dengan melihat kenyataan-kenyataan di tengah masyarakat sehingga mengetahui bagaimana hukum bekerja.⁴² Titik tolak pengamatan penelitian hukum empiris yaitu kenyataan atau fakta-fakta sosial berupa fenomena-fenomena hukum yang terdapat

⁴¹Jumaianti, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Karena Adanya Gangguan Jaringan Internet (Studi Di Pt. Telkom Area Malang)," *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 26, no. 1 (2020): 64–75.

⁴²Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, CV Mandar Manju, Bandung, 2008, hlm. 123

dalam masyarakat.⁴³ penelitian ini dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau kenyataan di tengah masyarakat, hal ini disebabkan karena permasalahan yang diteliti adalah tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas gangguan jaringan internet.

2. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang menjadi fokus penelitian adalah dilakukan di wilayah hukum Kota Jambi khususnya pada PT MediaLink Intercontinental.

3. Penentuan Jenis dan Sumber Data Hukum

Sumber data yang digunakan penulis yaitu sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara terstruktur dengan narasumber pegawai PT MediaLink Intercontinental Jambi yang dianggap kompeten dalam bidangnya.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang telah ada sebelumnya. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen penting, peraturan perundang-undangan, situs web, peraturan yang terkait penelitian dengan penelitian, dan hasil penelitian dalam bentuk laporan, jurnal, skripsi, tesis. Dari data-data tersebut diperoleh kerangka

⁴³*Ibid*, hlm 24

dasar atau landasan teoretis untuk mengetahui persoalan yang dibahas meliputi :

- 1) Bahan Hukum Primer
 - a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - b) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - c) Undang-Undang No 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi
- 2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merujuk pada materi yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti pandangan para ahli hukum yang disajikan dalam buku hukum, jurnal hukum, atau karya ilmiah hukum.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Dalam penelitian ini, populasi adalah keseluruhan unit atau objek penelitian yang bisa berupa manusia atau lembaga.⁴⁴ Tujuan mengadakan populasi adalah untuk menentukan berapa banyak anggota sampel yang diambil dari populasi serta membatasi cakupan generalisasi yang berlaku.⁴⁵ Populasi dalam penelitian ini terdiri dari konsumen MDLNet yang mengalami gangguan jaringan internet di daerah Kota

⁴⁴Irwansyah, *Penelitian Hukum, Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*, Mirra Buana Media, Yogyakarta, 2021, hlm. 224

⁴⁵*Ibid*,

Jambi, staff PT MediaLink Intercontinental 1 orang, teknisi PT MediaLink Intercontinental 1 orang. Penelitian ini dilakukan dengan rentan waktu dari Januari – Desember 2023 dengan jumlah populasi diambil dari jumlah rata-rata konsumen yang mengalami gangguan jaringan internet yaitu sebanyak 132 konsumen dan pihak MDLNet.

b. Sampel

Penentuan sampel yang tepat merupakan langkah awal dalam mencapai keberhasilan suatu penelitian, maka metode penarikan sampel yang digunakan penulis yaitu *purposive sampling*. *Purposive Sampling* yaitu sampel bertujuan, artinya sampel yang diambil melalui penilaian tersendiri di antara populasi yang memenuhi kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian.⁴⁶ Sampel dalam penelitian ini diambil 30 persen dari 132 konsumen yang mengalami gangguan jaringan internet dengan kriteria konsumen yang mengalami gangguan berupa internet los merah dan internet lelet dan tidak ada koneksi dengan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 40 konsumen, staff PT MediaLink Intercontinental 1 orang, teknisi PT MediaLink Intercontinental 1 orang.

5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara dan pengisian kuesioner bersama pihak-pihak terkait yang telah

⁴⁶<https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/purposive-sampling-adalah/> diakses pada tanggal 25 Januari 2024

ditentukan sebelumnya. Pada penelitian ini pihak yang di wawancarai ialah pihak MDLNet dan Para konsumen MDLNet yang mengalami gangguan jaringan internet. Metode dan alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa wawancara, pengisian kuesioner melalui *google form*, alat pencatatan, dan *tip recorder*.

6. Pengolahan dan Analisis Data

Penelitian ini memiliki karakteristik tipe penelitian empiris, dan analisis yang diterapkan adalah analisis data kualitatif. Proses analisis mencakup pengumpulan data yang telah diperoleh, dikaitkan dengan isu-isu penelitian yang relevan, serta menganalisisnya untuk menemukan solusi. Hasil dari analisis ini digunakan untuk menjawab permasalahan yang diajukan dan menarik kesimpulan yang sesuai dengan penelitian.

I. Sistematika Penulisan

Penyajian sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan gambaran secara garis besar mengenai apa yang akan penulis paparkan dalam setiap bab dalam skripsi ini. Sistematika penulisan ini terdiri atas 4 bab yang masing-masing bab memiliki sub-sub tersendiri yang dimana antara bab dan sub-sub akan saling mendukung dan berkaitan. Adapun secara garis besar sistematika penulisan dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan : Bab ini memberikan penjelasan menyeluruh mengenai inti permasalahan yang akan

dibahas yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka konseptual, landasan teoritis, orisinalitas penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka : Berisi mengenai uraian tentang tanggung jawab, pelaku usaha dan telekomunikasi.

BAB III Pembahasan : Berisi mengenai tanggung jawab dari pihak MDLNet apabila terjadi gangguan jaringan internet pada layanan MDLNet di Jambi dan kendala dalam pemenuhan tanggung jawab yang dilakukan pihak MDLNet terhadap konsumen yang mengalami gangguan jaringan.

BAB IV penutup : Bab ini berisi kesimpulan dari permasalahan yang dibahas pada bab-bab sebelumnya, serta saran yang berkaitan dengan penelitian.