



# Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/gakkum>

## Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen

### *Legal Protection Against Indihome Consumers Reviewed from Consumer Protection Act*

Raka Wicaksono <sup>1)</sup>\*, Andriyanto Adhi Nugroho <sup>2)</sup>\* & Rosalia Dika Agustanti <sup>3)</sup>

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia

Diterima: Januari 2021; Disetujui: Desember 2021; Dipublish: Desember 2021

\*Corresponding Email: [rakawicaksono95@gmail.com](mailto:rakawicaksono95@gmail.com), [andriyanto@upnvj.ac.id](mailto:andriyanto@upnvj.ac.id)

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen jasa internet Indihome yang merasa telah dirugikan atas pelayanan yang diberikan oleh Indihome, kemudian lebih lanjut dibahas mengenai pertanggungjawaban PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai penyedia jasa Internet terhadap konsumen yang telah menggugat masalah tersebut. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan Undang-Undang, pendekatan kasus dan pendekatan konseptual, dengan sumber hukum primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen juga mencakup hak-hak konsumen sebagaimana yang diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Adanya hambatan atas kerusakan atau kerugian yang dialami oleh konsumen terkait dengan kualitas layanan yang diberikan maka menjadi tanggung jawab PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai pelaku usaha. Di samping 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 yang bertujuan agar konsumen terhindar dari hal-hal yang merugikan konsumen nantinya. Bentuk tanggung jawab PT. Telekomunikasi Indonesia yang di berikan terhadap konsumen IndiHome yaitu memberikan kompensasi sesuai ketentuan perusahaan, memberikan ganti rugi, menyelesaikan perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan/atau penafsiran atas kontrak berlangganan diselesaikan bersama oleh PT. Telekomunikasi Indonesia dan pelanggan secara musyawarah.

**Kata Kunci:** Telekomunikasi; Internet; Perlindungan Hukum; Konsumen.

#### Abstract

*This study aims to determine the legal protection for consumers of Indihome internet services who feel they have been harmed by the services provided by Indihome, then further discuss the liability of PT. Telekomunikasi Indonesia as a provider of Internet services to consumers who have sued the problem. This study uses a normative juridical method with a law approach, a case approach and a conceptual approach, with primary and secondary legal sources. The results of the study show that legal protection for consumers also includes consumer rights as regulated in Article 4 of Law Number 8 of 1999 and Article 45 of Law Number 8 of 1999. There are obstacles to damage or losses experienced by consumers related to the quality of services provided is the responsibility of PT. Telecommunications Indonesia as a business actor. In addition to demanding rights, consumers must also pay attention to their obligations such as reading or following information instructions and procedures for the use or utilization of goods and/or services, for the sake of security and safety which aims to prevent consumers from things that will harm consumers later. The form of responsibility of PT. Telekomunikasi Indonesia that is given to IndiHome consumers, namely providing compensation according to company regulations, providing compensation, resolving disputes regarding the implementation and/or interpretation of subscription contracts, are jointly resolved by PT. Telekomunikasi Indonesia and customers by deliberation.*

**Keywords:** Telecommunications; Internet; Legal Protection; Consumers.

**How to Cite:** Wicaksono, R. Nugroho, A.A. & Agustanti, R.D. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 8 (2) 2021 : 149-159

## PENDAHULUAN

Saat ini internet telah dikenal hampir di seluruh dunia dan jutaan orang telah merasakan manfaatnya. Banyak perusahaan yang telah menjalankan bisnisnya di bidang internet ini dan saat ini dapat dikatakan bahwa internet telah menjadi sektor bisnis tersendiri. Kemajuan suatu pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan berbagai macam produk barang dan jasa, baik melalui iklan, promosi, atau penawaran langsung, khususnya jasa layanan telekomunikasi dalam bidang internet. 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, 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 Indonesia Tbk (Persero) (Selanjutnya disebut PT. Telkom) yang bergerak di bidang pelayanan jasa sambungan telekomunikasi. PT. Telkom adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Kontrak berlayanan internet IndiHome yang dibuat oleh PT. Telkom untuk diberikan saat konsumen ingin melakukan pemasangan jaringan internet IndiHome dan berbagai layanan produk Telkom lainnya.

Indihome merupakan layanan *Triple Play* dari Telkom yang terdiri dari telepon, internet, dan IPTV. Layanan Indihome dapat dilengkapi dengan beberapa fitur/konten/Jasa Nilai Tambah (Jasnita)

seperti *Indihome View, Melon, akses wifi.id seamless dan Trend Micro Internet Security* yang menawarkan akses internet melalui jaringan *broadband* berkapasitas tinggi. Masyarakat yang mau atau ingin menikmati pelayanan atau fasilitas yang disediakan oleh PT. Telkom maka harus melakukan kerjasama dalam bentuk perjanjian. Namun pada praktiknya pelaksanaan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan.

Terjadinya gangguan jaringan internet dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen, namun tidak semua konsumen memahami dan mengetahui bahwa hak-hak mereka dilindungi oleh Hukum Perlindungan Konsumen. Saat melakukan perjanjian berlangganan IndiHome juga banyak konsumen yang hanya langsung 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. Beberapa permasalahan konsumen

Indihome seperti telah memenuhi kewajibannya dalam membayar biaya bulanan, namun ternyata IndiHome 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 PT. Telekomunikasi terhadap ketidaknyamanan konsumen dalam penggunaan jasa layanan Internet.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian hukum dilakukan untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang timbul (Susanti, 2015). Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis normative yakni penelitian yang difokuskan untuk menguji penerapan kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Penelitian ini menggunakan pendekatan Undang-Undang (*statute approach*) dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani (Marzuki, 2013), pendekatan kasus (*case approach*) dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap, dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*) yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum.

Sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sumber bahan hukum primer yang meliputi peraturan perundang-undangan

yang relevan dengan permasalahan, sedangkan bahan hukum sekunder yang terutama adalah buku teks karena buku teks berisi mengenai prinsip-prinsip dasar Ilmu Hukum dan pandangan-pandangan klasik para sarjana yang mempunyai kualifikasi tinggi (Marzuki, 2013) yang kemudian dianalisis secara kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebagai suatu gambaran yang kompleks, meneliti kata-kata menjadi suatu kalimat dari data yang didapat, dan laporan terperinci sehingga dapat menyelesaikan suatu masalah (Zakariah et al., 2020).

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen IndiHome berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia**

Berbagai pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, tentunya membawa dampak buruk terhadap konsumen, tidak terkecuali dalam penggunaan jasa internet yang dilakukan oleh penyedia jasa telekomunikasi. Untuk menjamin hak-hak konsumen sebagaimana yang di amanatkan undang-undang, maka diperlukan adanya perlindungan hukum terhadap konsumen. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersikap pencegahan (*preventif*) maupun yang bersikap pemaksaan (*represif*), baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum". (Vernando, 2020)

Bentuk perlindungan hukum kepada konsumen pelanggan layanan IndiHome berdasarkan UUPK terdapat pada Pasal 45 angka (1) yang menyatakan bahwa "setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum." Sedangkan

pengertian konsumen sendiri terdapat pada Pasal 1 angka (2) yang menyatakan bahwa “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”.

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. (Happy Susanto, 2008) Salah satunya adalah hak konsumen untuk mengoptimalkan layanan yang di dapatkan. Konsumen berhak memberikan saran maupun kritik demi mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

Kepastian hukum untuk menjamin perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab (Ndun, 2018). Transaksi konsumen dimaksudkan diadakannya hubungan hukum (jual beli, beli sewa, sewa-menyewa, pinjam-meminjam, dan sebagainya) tentang produk konsumen dengan pelaku usaha tersebut (Gusti, 2018). Oleh sebab itu kiranya konsumen mendapatkan haknya sesuai dengan hukum yang berlaku dan dengan adanya undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen kiranya posisi konsumen dengan pelaku usaha seimbang dan tercapainya kebutuhan masing-masing pihak.

Pasal 4 UUPK mengatur mengenai hak-hak dari konsumen diantaranya disebutkan mengenai “Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut”. Konsumen yang merasa hak-haknya telah dilanggar perlu mengadukannya

kepada lembaga yang berwenang. Konsumen bisa meminta bantuan Lembaga Perlindungan konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) terlebih dahulu untuk meminta bantuan hukum atau bisa langsung menyelesaikan masalahnya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). (Happy Susanto, 2008) Selain itu ada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merupakan salah satu LPKSM untuk membantu konsumen agar hak-haknya terlindungi.

Hak konsumen untuk mengadukan permasalahan awalnya menjadi sulit karena posisi konsumen yang lemah, tetapi pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen, mengenai hal itu dapat dilihat pada Pasal 29 angka (1) UUPK yang menyatakan bahwa “Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha”. (Happy Susanto, 2008)

Tidak hanya mengenai hak konsumen untuk mendapatkan advokasi perlindungan hukum saja yang di jelaskan dalam Pasal 4 UUPK, tetapi disebutkan juga mengenai hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak atau tidak seimbang, akibat adanya penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen selain diatur oleh UUPK juga diatur oleh Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi yang memiliki lingkup khusus terhadap konsumen jasa telekomunikasi di Indonesia. Pengaturan

mengenai penyelenggaraan jasa telekomunikasi secara khusus pada fitur berbayar saat ini tunduk pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi dan Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

Dalam rangka perlindungan hukum terhadap konsumen jasa telekomunikasi, Undang-Undang Telekomunikasi harus konsisten dengan UUPK yang bisa dilihat dalam hal penjaminan hak-hak konsumen jasa telekomunikasi, diperbolehkannya perjanjian baku, serta penyelesaian sengketa antara konsumen jasa telekomunikasi dengan penyelenggara jasa telekomunikasi (ABDOELAH, 2018).

Setiap penyelenggara telekomunikasi harus memberikan jaminan perlindungan konsumen dalam hal kualitas layanan, penggunaan atau biaya layanan, kompensasi dan hal lainnya. Pelanggan yang dirugikan akibat kelalaian penyelenggara telekomunikasi dalam menjalankan usahanya dapat mengajukan tuntutan (Supriyatni, 2007). Dengan banyaknya kemajuan dalam layanan telekomunikasi PT. Telkom harus lebih memperhatikan kualitas layanan. Peraturan perlindungan konsumen di bidang telekomunikasi menyediakan standar kualitas dari jaringan telekomunikasi untuk penyelenggara telekomunikasi. Hal ini diperlukan untuk memastikan bahwa layanan jaringan telekomunikasi yang disediakan oleh penyelenggara telekomunikasi kepada para pelanggan telah memenuhi standar.

Bentuk perlindungan terhadap konsumen dapat dilihat dari hak-hak konsumen yang diatur oleh Undang-Undang Telekomunikasi. Pada Pasal 15 Undang-Undang Telekomunikasi diatur bahwa "atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara

telekomunikasi". Dapat dilihat bahwa apabila konsumen dirugikan oleh pihak penyelenggara jasa telekomunikasi sebagai pelaku usaha, maka konsumen dapat melakukan tuntutan kepada pelaku usaha.

Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen, kecuali pihak pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaiannya. Bahwa ketentuan-ketentuan atau syarat-syarat di atas telah mengakomodasikan kepentingan-kepentingan konsumen maupun kepentingan produsen (*win win solution*). Hal ini terjadi karena pada waktu pembuatannya telah disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku khususnya Undang-Undang Telekomunikasi serta UUPK.

Dengan demikian sektor telekomunikasi sudah seharusnya dibina atau ditata dengan sebaik-baiknya, melalui sumber daya manusia atau manajemen yang profesional, peralatan yang canggih, dan peraturan-peraturan hukum yang mampu melindungi kepentingan-kepentingan, baik penyelenggara maupun pengguna telekomunikasi (Djajaatmadja, 1998).

### **Pertanggung jawaban PT. Telekomunikasi Indonesia Terhadap Ketidaknyamanan Konsumen Dalam Penggunaan Internet**

Apabila terjadi hambatan terkait dengan kualitas layanan yang ditawarkan maka yang bertanggung jawab atas kerusakan atau kerugian yang dialami oleh konsumen adalah PT. Telkom 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.

Pasal 19 angka 1 Undang- Undang Perlindungan Konsumen 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: (Supriyatni, 2007)

- 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 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 tanggungjawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* (pertanggungjawaban produk), yaitu tanggungjawab 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 (Tuela, 2014). Memberikan ganti rugi 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. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan sebagaimana di jelaskan di atas tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Mengenai masalah ganti rugi ini sebenarnya sangat terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha. Oleh sebab itu masyarakat dimintakan untuk lebih awas dalam mencermati setiap informasi produk yang disampaikan melalui iklan, dan tidak percaya begitu saja terhadap janji-janji pelaku usaha tanpa disertai dengan pembuktian yang jelas tentang mutu, khasiat, kegunaan, harga dan sebagainya dari produk yang diiklankan. Prinsip teliti dahulu sebelum membeli patut dijadikan pedoman dalam bertransaksi agar terhindar dari segala bentuk kerugian (Harianto, 2010).

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 (Ardiyansyah & Dewantara, 2016).

Setiap sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha setidaknya dapat dilakukan dengan 2 cara penyelesaian, yaitu: (Az Nasution, 2002)

- 1) Penyelesaian sengketa secara damai.
- 2) Penyelesaian melalui lembaga atau instansi yang berwenang.

Apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi ganti tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka dapat digugat. Dalam setiap proses penyelesaian sengketa, pada umumnya selalu diupayakan untuk menyelesaikannya secara damai di antara kedua belah pihak yang bersengketa (Putra, 2014). Penyelesaian sengketa secara damai maksudnya adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan, dan hal tersebut tidak bertentangan dengan UUPK. (Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, 2000)

Praktiknya, penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang dilakukan secara damai, sulit untuk dilakukan. Konsumen diberikan alternatif penyelesaian sengketa, dimana penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa sebagaimana pada Pasal 45 UUPK.

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;
- 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. Keluhan yang disuarakan oleh para pelanggan 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 dilanggan oleh pelanggan 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 di samping 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 PT. Telkom yang diberikan terhadap konsumen IndiHome yaitu berupa :

- 1) Memberikan Kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) IndiHome 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 PT. Telkom dan pelanggan secara musyawarah.

Apabila penyelesaian secara musyawarah berdasarkan ketentuan dalam kontrak berlangganan tidak tercapai maka PT. Telkom dan pelanggan sepakat menyerahkan penyelesaiannya kepada Pengadilan Negeri (PN) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan domisili hukum kantor Telkom setempat. Penyelesaian sengketa ini diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.

Ketentuan sanksi dalam UUPK mencantumkan tiga jenis sanksi bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Sanksi tersebut adalah sanksi administrasi, sanksi pidana dan sanksi tambahan.

Sanksi administrasi terdapat dalam Pasal 60 UUPK yang memberikan sanksi ini adalah pihak Badan penyelesaian sengketa konsumen (sebelumnya disebut BPSK). BPSK berwenang menjatuhkan denda sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000,- (Dua ratus juta rupiah). Ganti rugi yang dilakukan berupa

pengembalian uang kepada pihak yang dirugikan.

Sanksi pidana. Sanksi pidana pokok terhadap pelaku usaha diatur dalam Pasal 62 UUPK, yang berupa pidana penjara dan juga pidana denda. Dalam Pasal 62 UUPK mencantumkan sanksi pidananya adalah pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (Dua miliar rupiah)

Sanksi pidana tambahan. Selain sanksi pidana pokok, Pada Pasal 63 UUPK dicantumkan sanksi pidana tambahan berupa perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran dan pencabutan izin usaha. Pelanggaran dalam pelayanan jasa internet dapat diberikan pidana tambahan berupa penghentian kegiatan tersebut atau pencabutan izin usaha dalam penyediaan jasa internet tersebut.

Pasal 15 ayat (2) Undang-Undang 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 Undang-Undang Telekomunikasi, sesuai dengan Pasal 15 angka (3) adalah:

- a. Mediasi;
- b. Arbitrasi;
- c. Konsiliasi;
- d. 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 Undang-undang Telekomunikasi tersebut juga tidak menjelaskan bentuk kerugian seperti apa yang dapat digugat oleh konsumen. Contoh yaitu Pasal 15 Undang Undang 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 dituntut 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 (Esti, 2020).

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 sebab itu PT. Telkom bertanggung jawab dengan memberikan layanan jaminan

tingkat layanan *Service Level Guarantee* (SLG) IndiHome dan mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Telkom 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 menutupi kekurangan maupun ketidakjelasan yang terdapat dalam Pasal 15 Undang-Undang Telekomunikasi perihal pemberian perlindungan hukum kepada para konsumennya. Selain itu kekurangan tersebut dapat diatasi dengan adanya UUPK.

## SIMPULAN

Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen, kecuali pihak pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaiannya. Bahwa ketentuan-ketentuan atau syarat-syarat di atas telah mengakomodasikan kepentingan-kepentingan konsumen maupun kepentingan produsen (*win win solution*). 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 PT. Telkom yang diberikan terhadap konsumen IndiHome yaitu memberikan kompensasi sesuai ketentuan perusahaan jika jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan, memberikan ganti rugi terhadap pelanggan dengan cara mengurangi jumlah tagihan di bulan selanjutnya, 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 dan menyelesaikan perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan/atau penafsiran atas kontrak berlangganan diselesaikan bersama oleh PT. Telkom dan pelanggan secara musyawarah. Ketentuan sanksi dalam UUPK mencantumkan tiga jenis sanksi bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Sanksi tersebut adalah sanksi administrasi, sanksi pidana dan sanksi tambahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- ABDOELAH, F. (2018). PENERAPAN GAGASAN PENEMPATAN ANGGOTA POLRI/TNI AKTIF MENJADI PELAKSANA TUGAS KEPALA DAERAH SERTA DAMPAKNYA TERHADAP DEMOKRASI INDONESIA.
- Ardiyansyah, A., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak (studi pada wajib pajak di wilayah kerja kpp pratama blitar). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 11(1).
- Esti, I. (2020). KEARIFAN LOKAL JAWA DALAM WEDHATAMA. Gombang Buku Budaya.
- Gusti, H. A. S. (2018). Wanprestasi Penjual Dalam Perjanjian Jual Beli E-Commerce.
- Harianto, Dedi. (2010). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan Yang Menyesatkan. Bogor: Ghalia Indonesia
- Marzuki, Peter Mahmud (2013). Pengantar Ilmu Hukum. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Nasution, Az. (2002). Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar. Jakarta: Diadit Media
- Ndun, I. J. (2018). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Sepeda Motor Honda. *Mimbar Keadilan*.
- Putra, S. (2014). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce. *Jurnal Ilmu Hukum*, 5(2), 197-208.
- Supriyatni, R. (2007). Tanggung Jawab Pelaku Usaha PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. atas Penggunaan Perjanjian Baku Dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Sosiohumaniora*, 9(3), 226.

- Sudiarsih, Made. (1998). *Aspek Hukum Peran Serta Masyarakat Dalam Kegiatan Telekomunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Susanti, D. O. (2015). *Penelitian Hukum*.
- Sutedi, Adrian. (2008). *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Tuela, M. L. (2014). *Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan*. *Lex Privatum*, 2(3).
- Vernando, O. (2020). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PELANGGAN PRODUK INDIHOME BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA PADANG*. Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Law, Bung Hatta University, 12(2).
- Widagdo, Setiawan. (2008). *Kamus Hukum*. Jakarta: Citra Umbara
- Wijaja, Gunawan dan Ahmad Yani. (2000). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Zakariah, M. A., Afriani, V., & Zakariah, K. H. M. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF, KUANTITATIF, ACTION RESEARCH, RESEARCH AND DEVELOPMENT (R n D)*. Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.