



Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *Indihome* Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Tuti Kelana Sembiring ^{(1)*}

⁽¹⁾ Fakultas Hukum, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

*Corresponding Author: tksembiring@gmail.com

Info Artikel

Direvisi: 2022-06-26

Diterima: 2022-07-06

Dipublikasi: 2022-08-11

Kata Kunci:

Perlindungan Hukum,
Konsumen, Perlindungan
Konsumen

Keywords:

Legal Protection,
Consumers, Consumer
Protection

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi memberi kemudahan kepada masyarakat untuk dapat mengetahui segala informasi yang dibutuhkan dengan cepat. Salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi ini adalah Plasa Telkom Indonesia. Pada penggunaan layanan internet ini tidak selalu berjalan lancar seperti yang diharapkan. Kadangkala ada beberapa faktor yang kemudian mengganggu jalannya akses layanan internet ini. Diantaranya semakin banyaknya pengguna mengakibatkan terjadinya gangguan jaringan, putusnya kabel optik, dan permasalahan teknis lainnya. Hal ini tentunya dapat merugikan konsumen dalam penggunaan layanan jasa ini. Sedangkan sebagai pelaku usaha, Plasa Telkom Indonesia harus bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Spesifikasi penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan metode yuridis empiris normatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumen dan penelitian lapangan. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen *IndiHome* oleh Plasa Telkom sebagai pelaku usaha yaitu secara *preventif* dan *represif*. Perlindungan *preventif* ini berupa sosialisasi dan penggunaan klausula baku mengenai ketentuan berlangganan. Sedangkan Perlindungan *represif* adalah dengan melakukan musyawarah, memberikan kompensasi/ganti rugi sesuai dengan kesepakatan para pihak dan kompensasi yang diberikan Plasa Telkom biasanya bukan berupa uang, melainkan dalam bentuk benefit/jasa. Bentuk pertanggungjawaban pihak Plasa Telkom kepada konsumen yaitu melaksanakan jaminan *Service Level Guarantee* namun dalam pelaksanaannya *Service Level Guarantee* tidak selalu diberikan secara baik oleh Plasa Telkom, Plasa Telkom sering kali ketika terjadi gangguan selalu beralasan apabila gangguan tersebut di luar kemampuan mereka.

Abstract

Advances in information technology make it easy for the public to be able to find all the information needed quickly. One of these telecommunications service providers is Plasa Telkom Indonesia. The use of this internet service does not always run smoothly as expected. Sometimes there are several factors that then interfere with the access to this internet service. Among them, the increasing number of users causes network disturbances, optical cable breaks, and other technical problems. This of course can harm consumers in the use of these services. Meanwhile, as a business actor, Plasa Telkom Indonesia must be responsible for providing good service to consumers. The specification of this research is descriptive by using normative empirical juridical method. The source of data in this study is

secondary data. Secondary data were obtained through document studies and field research. The data collected were analyzed qualitatively and presented in a qualitative descriptive form. The results of the study show that the legal protection given to IndiHome consumers by Plasa Telkom as a business actor is preventive and repressive. This preventive protection is in the form of socialization and the use of standard clauses regarding subscription terms. Meanwhile, repressive protection is by conducting deliberation, providing compensation/compensation in accordance with the agreement of the parties and the compensation given by Plasa Telkom is usually not in the form of money, but in the form of benefits/services. Plasa Telkom's form of accountability to consumers is to implement a Service Level Guarantee, but in practice the Service Level Guarantee is not always given properly by Plasa Telkom.

PENDAHULUAN

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. Hampir semua masyarakat Indonesia merupakan pengguna layanan internet. Kebutuhan manusia yang sangat tinggi dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan mudah antara satu sama lain menjadi pendorong munculnya berbagai operator penyedia layanan jasa telekomunikasi dan informasi layanan data. Semakin banyak nya pengguna layanan internet, mengakibatkan terjadinya gangguan jaringan, hal ini akibat nya dapat merugikan konsumen.

Pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di dalamnya telah diatur secara jelas bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari produsen, maupun perlindungan konsumen yang tidak terpenuhi oleh pelaku usaha yang bersangkutan. Agar dapat tercapainya kepastian hukum bagi konsumen dan mengangkat harkat martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.

Konsumen yang dalam posisinya dianggap lemah dibandingkan dengan produsen seringkali menjadi obyek dari pelaku usaha. Dalam hal ini berimplikasi kepada lemahnya posisi tawar dari konsumen terhadap produsen. Maka dengan alasan ini lah perlindungan hukum terhadap konsumen sangat penting perannya, agar dapat merubah paradigma bahwa konsumen harus sejajar kedudukannya dengan produsen, dan juga konsumen tidak lagi menjadi obyek melainkan subyek dalam kegiatan perdagangan.

Perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia. Plasa Telkom Group adalah perusahaan informasi, komunikasi dan penyedia jasa jaringan telekomunikasi di Indonesia yang menyediakan layanan internet, dan salah satu dari jenis jasa layanan internet yang ditawarkan adalah *IndiHome*. *IndiHome* merupakan layanan digital dengan teknologi fiber optik yang merupakan sejenis kabel yang terbuat dari kaca atau plastik yang besarnya tidak lebih dari sehelai rambut dan dapat digunakan untuk mentransmisikan sinyal cahaya dari suatu tempat ke tempat lain. Transmisi yang digunakan berasal dari sinar laser atau LED (*light emitting diode*), yang memiliki indeks bias yang lebih besar sehingga menghasilkan kecepatan yang maksimal. Layanan *IndiHome* juga terdiri dari Internet Fiber berkecepatan tinggi, *UseeTV Cable* yaitu layanan Televisi

Interaktif dan berteknologi tinggi, dan telepon rumah. Saat ini jumlah konsumen *IndiHome* pada lingkup nasional sudah mencapai sekitar 4 juta konsumen. Jasa telekomunikasi berupa internet menjadi salah satu kebutuhan yang penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu masalah yang sering dialami konsumen adalah terjadinya gagal jaringan internet sehingga konsumen dirugikan karena tidak mendapatkan jasa sesuai dengan yang diharapkan 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. Dengan minimnya pengetahuan mengenai perlindungan konsumen, sehingga terkadang apabila konsumen mengalami kerugian, tidak mengambil tindakan apapun. Kejadian ini kemudian mengarah kepada tidak terpenuhinya hak konsumen atas kepastian hukum yang telah diamanatkan oleh UU Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 1 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Pengertian konsumen menurut Pasal 2 ayat (2), Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Hukum Perlindungan Konsumen memiliki tujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen di Indonesia, serta untuk mengangkat harkat hidup dan martabat konsumen, yaitu dengan cara menghindarkan dari hal negatif pemakaian barang dan/atau jasa. Pelaksanaan suatu perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan, sebagai pihak penyedia jasa plasa telkom group kota Padang sudah semestinya memperoleh hak untuk menerima harga pembayaran jasa internet dari konsumen dan sebagai pengguna jasa internet, konsumen juga seharusnya mendapatkan haknya yaitu mendapatkan pelayanan yang baik dari plasa telkom kota Padang. Akan tetapi kenyataannya masih banyak pihak konsumen yang tidak terpenuhi haknya, salah satunya apabila terjadi gangguan jaringan internet dalam waktu yang cukup lama. Hal ini tentu saja mengganggu aktivitas konsumen yang menggunakan *IndiHome*, sehingga dapat menghambat aktivitasnya yang selama ini bergantung pada jaringan internet. Perumusan Masalah dalam Penelitian ini adalah Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen *IndiHome* akibat terjadinya gangguan jaringan internet ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif yang didukung pendekatan yuridis empiris. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder sebagai data utama dan data primer sebagai data pendukung. Data skunder dikumpulkan melalui studi kepustakaan/studi dokumen dan data primer dikumpulkan melalui studi lapangan kemudian dianalisis secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk deskriptif kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu (preventif) maupun (represif), Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindakan pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan perlindungan hukum tersebut, Perlindungan hukum represif adalah upaya untuk perlindungan hukum yang dilakukan melalui badan peradilan administrasi Negara. Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Pemerintah didorong untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan.

Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh Plasa Telkom kepada konsumennya secara preventif berupa memberikan penjelasan atau sosialisasi kepada konsumen ketika ingin berlangganan *IndiHome* di Plasa Telkom, dimana sebelum konsumen setuju untuk berlangganan terlebih dahulu dijelaskan mengenai syarat dan ketentuan berlangganan *IndiHome*.

Perlindungan hukum secara represif yang diberikan Plasa Telkom kepada konsumen adalah :

Melalui pendekatan persuasif (musyawarah), Pendekatan ini berdasarkan keluhan atau komplain yang disampaikan oleh konsumen kepada Telkom dalam bentuk laporan ke 147, melalui surat, ataupun melapor langsung ke Plasa Telkom, setelah itu pihak konsumen dipertemukan dengan pihak dari Plasa Telkom, kemudian pihak konsumen dapat menceritakan segala keluhan yang dialaminya, dan pihak Plasa Telkom memberikan penjelasan mengenai penyebab mengapa terjadinya gangguan yang dapat merugikan konsumen tersebut.

Memberikan kompensasi/ganti rugi, kompensasi diberikan kepada konsumen apabila konsumen menyatakan ia merasa dirugikan akibat terjadinya gangguan jaringan karena kelalaian telkom, kompensasi ini pun bukan berupa uang melainkan benefit, misalnya gratis berlangganan di bulan berikutnya.

Apabila konsumen tidak puas dengan hasil musyawarah maka kasus ini dapat dilanjutkan ke Pengadilan Negeri atau BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

Upaya yang sering dilakukan oleh Plasa Telkom Area Padang penyelenggaraan jasa telekomunikasi untuk menanggulangi dan meminimalisir atas kesalahan pada gangguan internet tersebut adalah dengan menscan dan memberikan barkot, jika tidak terdapat barkot maka akan diputus secara langsung serta dilakukan pengecekan data secara langsung oleh pihak *Officer Development Program*. Penanggulangan adanya gangguan system. jaringan internet yang dapat terjadi kapan saja, Plasa Telkom melakukan monitoring terhadap titik-titik yang mengalami gangguan kemudian mengevaluasi kesalahannya.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen *IndiHome* oleh Plasa Telkom sebagai pelaku usaha yaitu secara *preventif* dan *represif*. Perlindungan *preventif* ini berupa klausula baku yang telah ditetapkan oleh pihak Plasa Telkom Padang melalui sosialisasi atau penjelasan sebelum berlangganan *IndiHome*. Sedangkan Perlindungan hukum represif yaitu perlindungan akhir apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran (terjadinya gangguan jaringan internet), adalah dengan melakukan musyawarah, memberikan

kompensasi/ganti rugi sesuai dengan kesepakatan para pihak, dan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyelesaikan masalahnya melalui Pengadilan Negeri/Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen apabila tidak puas dengan hasil musyawarah. Kompensasi yang diberikan Plasa Telkom biasanya bukan berupa uang, melainkan dalam bentuk benefit/jasa.

Tanggung jawab pihak Plasa Telkom kepada konsumen *IndiHome* yang mengalami gangguan pada jaringan Internet adalah memenuhi permintaan konsumen atas gangguan pada jaringan Internet. Plasa Telkom juga bertanggungjawab dalam hal melaksanakan jaminan (*Service Level Guarantee*) yang di mana *Service Level Guarantee* Adalah janji Telkom kepada konsumen mengenai *maximum resolution time* penanganan gangguan jaringan akses internet, yang dimana dokumen ini mencangkup diskripsi layanan waktu layanan dan *penalty*. Namun dalam pelaksanaannya *Service Level Guarantee* tidak selalu diberikan secara baik oleh Plasa Telkom.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia , Bogor, 2008.
- Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen