

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN INDIHOME
TERHADAP KENAIKAN TAGIHAN BERDASARKAN UU NO.
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
PADA PT. TELKOM CABANG PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
(S.H)*



OLEH :

**MIRANDA PRATIWI
NPM : 171010530**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022**

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Miranda Pratiwi
NPM : 171010530
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 14 November 1999
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Alamat : Jorong Pamuan Timur
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan Indihome Terhadap Kenaikan Tagihan Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT. Telkom Cabang Pekanbaru

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, orisinil dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil karya oranglain, atau hasil mencontek skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikianlah surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 21 Februari 2022

Yang menyatakan,



(Miranda Pratiwi)



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS HUKUM

Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian
Marpoyan Pekanbaru Riau Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id



BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap :

Nama : **MIRANDA PRATIWI**
NPM : **171010530**
Fakultas : **HUKM**
Program Studi : **ILMU HUKUM**
Pembimbing : **SELVI HARVIA SANTRI, S.H., M.H**
Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI
PELANGGAN INDIHOME TERHADAP
KENAIKAN TAGIHAN BERDASARKAN
UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA
PT. TELKOM CABANG PEKANBARU**

Tanggal	Berita Bimbingan	PARAF
		Pembimbing
16-11-2021	- Perbaikan Sistematika Penulisan - Lanjut Bab II-IV - Siapkan Alat Pengumpulan Data	
13-01-2022	- Perbaikan Bab I dan Bab II	
31-01-2022	- Perbaikan Sistematika Penulisan Bab I dan Tinjauan Pustaka - Perbaikan Bab IV	

	- Penambahan Lampiran	
13-02-2022	- Perbaikan Keseluruhan Skripsi	
17-02-2022	- Perbaikan Abstrak	
19-02-2022	- Penambahan Materi Bab II - Perbaikan Materi Bab III	
21-02-2022	- Acc Untuk Lanjut Ujian Komprehensif	



Pekanbaru, 21 Februari 2022
Mengetahui
Wakil Dekan I,

Dr. Rosvidi Hamzah S.H., M.H

Wakil Dekan



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



FS 671471

Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau

Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27

Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN INDIHOME TERHADAP
KENAIKAN TAGIHAN BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PT. TELKOM CABANG PEKANBARU

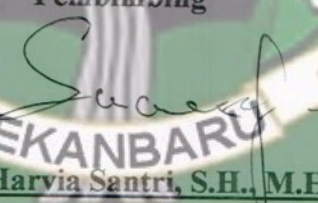
UNIVERSITAS ISLAM RIAU

MIRANDA PRATIWI

NPM : 171010530

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing


Selvi Harvia Santri, S.H., M.H

Mengetahui,

Dekan

Dr. M. Musa, S.H., M.H

Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau



Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sertifikat

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Miranda Pratiwi

171010530

Dengan Judul :

Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan Indihome Terhadap Kenailan Tagihan Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Pt. Telkom Cabang Pekanbaru

Telah Lolos Similarity Sebesar Maksimal 30%

Pekanbaru, 21 Februari 2022

Profsyidi Hamzah, S.H.,M.H

Profsyidi Hamzah, S.H.,M.H



FS 671471

No. Reg : 1009/V/UPM FH UIR 2021

Paper ID : 1767048107/27 %

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 611 /Kpts/FH/2021
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** 1. Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
2. Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat** 1. Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
2. UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
3. UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
4. PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
5. Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
6. Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
7. SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
8. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 0580/UIR/KPTS/2021 tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Periode 2020-2024 dan Pengangkatan Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Periode Sisa Jabatan 2020-2024
- Menetapkan** 1. **MEMUTUSKAN**
- Menunjuk**
- Nama** : Selvi Harvia Santri, S.H., M.H
- NIP / NPK** : 1030048404
- Pangkat/Jabatan** : Penata Muda Tingkat I/ III/b
- Jabatan Fungsional** : Asisten Ahli
- Sebagai Dosen Pembimbing Mahasiswa
- Nama** : Miranda Pratiwi
- NPM** : 17 10 10 530
- Prodi / Departemen** : Ilmu Hukum / Hukum Bisnis
- Judul skripsi** : Perlindungan Hukum bagi Pelanggan Indihome terhadap Kenaikan Tagihan Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada PT. Telkom Cabang Pekanbaru.
2. Tugas-tugas pembimbing dan adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
3. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
4. Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.



Dr. M. Musa, S.H., M.H
NIDN. 1009116601

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



KAN
Komite Akreditasi Nasional
FS 671471

Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, Nomor : 048/KPTS/FH-UIR/2022 Tanggal 8 Maret 2022, pada hari ini **Senin, 14 Maret 2022** telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Miranda Pratiwi
N P M : 171010530
Program Study : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan IndiHome Terhadap Kenaikan Tagihan Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT. Telkom Cabang Pekanbaru
Tanggal Ujian : 14 Maret 2022
Waktu Ujian : 15.45-16.45 WIB
Tempat Ujian : Dilaksanakan Secara Daring
IPK :
Predikat Kelulusan :

Dosen Penguji

Tanda Tangan

- | | |
|-----------------------------------|----------|
| 1. Selvi Harvia Santri, S.H., M.H | 1. Hadir |
| 2. Dr. Desi Apriani, S.H., M.H | 2. Hadir |
| 3. S. Parman, S.H., M.H | 3. Hadir |

Notulen

- | | |
|----------------------------|----------|
| 4. Nur Aisyah T, S.H., M.H | 4. Hadir |
|----------------------------|----------|



Pekanbaru, 14 Maret 2022
Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. Musa, S.H., M.H
NIK. 950202223

NOMOR : 048 /KPTS/FH-UIR/2022
TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
 2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
 2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
 3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
 4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
 - a. Nomor : 232/U/2000
 - b. Nomor : 234/U/2000
 - c. Nomor : 176/U/2001
 - d. Nomor : 045/U/2002
 5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
 6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
 8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
 - a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998
 - b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989
 - c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012
 9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 0580/UIR/KPTS/2021 tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Periode 2020-2024 dan Pengangkatan Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Periode Sisa Jabatan 2020-2024

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :

N a m a : Miranda Pratiwi
N.P.M. : 171010530
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan IndiHome Terhadap Kenaikan Tagihan Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT. Telkom Cabang Pekanbaru

Dengan susunan tim penguji terdiri dari

- | | | |
|--------------------------------|---|--|
| Selvi Harvia Santri, S.H., M.H | : | Ketua merangkap penguji materi skripsi |
| Dr. Desi Apriani, S.H., M.H | : | Anggota merangkap penguji sistematika |
| S. Parman, S.H., M.H | : | Anggota merangkap penguji methodologi |
| Nur Aisyah T, S.H., M.H | : | Notulis |

2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.



Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal 8 Maret 2022
Dekan,

Dr. M. Musa, S.H., M.H
NIDN. 1009116601

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Peringgal

ABSTRAK

Teknologi yang memudahkan untuk berkomunikasi pada saat ini adalah internet. Masyarakat dalam kehidupannya membutuhkan jasa telekomunikasi berbentuk internet. PT. Telkom adalah bagian dari pelaksana layanan komunikasi serta jaringan yang besar di Indonesia. Kontrak yang telah dibuat oleh PT. Telkom untuk pelanggan, mereka harus bisa memahami ketentuan dan mengetahui perjanjian apa yang dibuat. Kontrak yang telah disepakati oleh pelanggan dan PT. Telkom dalam pelaksanaannya yaitu oleh pelanggan dan PT. Telkom terkadang tidak selalu sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Sebagai pelaku usaha PT. Telkom telah seharusnya menerima harga pembayaran dari jasa internet yang merupakan haknya, serta sebagai pelanggan pula seharusnya menerima haknya.

Terdapat dua masalah pokok yang peneliti angkat dari penelitian ini, yakni *Pertama*, Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pelanggan IndiHome terhadap kenaikan tagihan berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada PT. Telkom Cabang Pekanbaru dan *Kedua*, Apa saja bentuk permasalahan yang ditemui dalam memberikan perlindungan hukum bagi pelanggan IndiHome atas kenaikan tagihan oleh PT. Telkom.

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian hukum empiris atau sosiologis dengan melakukan wawancara kepada Staff Customer Care Service PT. Telkom Indonesia Riau Witel, serta penyebaran kuesioner kepada 35 Pelanggan Jaringan Internet IndiHome.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap pelanggan jaringan internet IndiHome yang diberikan oleh PT. Telkom pada dasarnya belum terlindungi, karena hak-hak pelanggan masih banyak yang belum terpenuhi oleh PT. Telkom. Dan pemahaman pelanggan yang masih kurang akan adanya perlindungan konsumen dan tidak memahami isi dari Kontrak Berlangganan.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Pelanggan, IndiHome

ABSTRACT

The technology that makes it easy to communicate at this time is the internet. People in their lives need telecommunications services in the form of the internet. PT. Telkom is part of a large communications and network service provider in Indonesia. The contract that has been made by PT. Telkom for customers, they must be able to understand the terms and know what agreement was made. The contract that has been agreed by the customer and PT. Telkom in its implementation, namely by customers and PT. Telkom sometimes does not always match what is needed. As a business actor, PT. Telkom should have received the payment price from internet services which is their right, and as a customer they should also receive their rights.

There are two main problems that the researcher raises from this research, namely First, What is the form of legal protection for IndiHome customers against bill increases based on Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection at PT. Telkom Pekanbaru Branch and Second, What are the types of problems encountered in providing legal protection for IndiHome customers for increased billing by PT. Telkom.

This study uses empirical or sociological legal research methods by conducting interviews with the Customer Care Service Staff of PT. Telkom Indonesia Riau Witel, as well as distributing questionnaires to 35 IndiHome Internet Network Customers.

The results of this study conclude that the legal protection for IndiHome internet network customers provided by PT. Telkom is basically not protected, because there are still many customer rights that have not been fulfilled by PT. Telkom. And customers still lack understanding of consumer protection and do not understand the contents of the Subscription Contract.

Keywords: Legal Protection, Customers, IndiHome

PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai di waktu yang tepat.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Teristimewa untuk kedua Orang Tua penulis yaitu Papa Emmirzon Priadi S.Pt dan Mama Azwati yang telah memberikan kasih sayang serta dukungan sehingga penulis dapat menjalankan pendidikan seperti sekarang ini.
2. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada saudara kandung Abang Reza Farezki dan Adek Adrian Nugraha yang telah memberikan semangat dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Serta penulis juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji dan Syukur penulis persembahkan kehadiran ALLAH SWT, yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, berkat Karunia-Nya penulis masih diberikan kekuatan, kemauan, dan keteguhan hati serta kegigihan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul: **Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan Indihome Terhadap Kenaikan Tagihan Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT. Telkom Cabang Pekanbaru** untuk diajukan guna melengkapi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar tigrat Sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan, sehingga dalam penulisan skripsi ini, masih ada kekurangan baik dari penulisan ataupun materi penulisan. Oleh sebab itu dengan senang hati penulis mengharapkan adanya teguran, serta kritikan, dan saran yang sifatnya membangun guna untuk memperbaiki diri di masa yang akan datang.

Dalam kesempatan ini juga penulis ingin menyampaikan ribuan rasa terimakasih dengan tulus dan ikhlas kepada pihak-pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini. Pihak-pihak yang dimaksud adalah:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan menjadi salah satu mahasiswa pada Universitas Islam Riau.

2. Bapak Dr. M. Musa, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
3. Bapak Rahdiansyah, S.H., M.H selaku Ketua Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
4. Ibu Selvi Harvia Santri, S.H., M.H selaku Dosen Sekaligus Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta telah sabar, dan dapat meluangkan waktu dengan penuh kesabaran dalam mengoreksi tulisan penulis untuk memberikan bimbingan, arahan, saran dan pembahasan dalam skripsi ini, sehingga penulis bisa sampai pada titik ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan serta ilmu pengetahuan kepada penulis selama dalam proses belajar mengajar, sehingga penulis mendapatkan ilmu dan perluasan wawasan di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
6. Kepada Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan pelayanan kepada penulis dalam segala hal surat menyurat selama masa perkuliahan.
7. Kepada Pimpinan, Staf dan Seluruh jajaran PT. Telkom yang telah membantu saya dengan pelayanan terbaiknya dalam memberikan informasi guna menunjang penelitian tugas akhir skripsi penulis.
8. Kepada Papa Emmirzon Priadi S.PT dan Mama Azwati, yang senantiasa memberikan kasih sayang, cinta, pengertian, semangat, bimbingan dan memberikan segala kebutuhan penulis, serta kepada Abang dan Adik penulis Reza Farezki dan Adrian Nugraha yang senantiasa memberi semangat.

9. Sahabat-sahabat penulis yang juga mendukung dalam segala hal selama perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yakni, Nurjanna Mulia, Rahmatul Annisa Fitriani S.H, Atika Salsabila S.H, Rezki Putri Fitriani, Siti Fatiha Sari, Septianawati S.E, Meina Aulia Putri Siregar S.Pd
10. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa/Mahasiswi Angkatan 2017 yang tidak disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya atas segala bantuan dan saran yang telah diberikan dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan sumbangan kritik dan saran bagi pihak yang membaca skripsi ini demi perbaikan-perbaikan di kemudian hari.

Semoga segala yang ada di dalam skripsi ini dapat bermanfaat dan mendapatkan berkah dari Allah SWT.

Walaikummussalam warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, 21 Februari 2022
Penulis

Miranda Pratiwi
171010530

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SERTIFIKAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN SKRIPSI	
SERTIFIKAT ORIGINALITAS PENELITIAN	
SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING	
SURAT PENETAPAN KEPUTUSAN DOSEN PENGUJI	
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1

B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Tinjauan Pustaka.....	9
E. Konsep Operasional.....	13
F. Metode Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN UMUM	19
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum.....	19
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	26
C. Tinjauan Umum Tentang PT. Telkom dan IndiHome	43
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan Indihome Terhadap Kenaikan Tagihan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT. Telkom Cabang Pekanbaru...	51
B. Bentuk Permasalahan Yang Ditemui Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Oleh PT. Telkom.....	70
BAB IV PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79

B. Saran	80
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA	81
----------------------	----



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

LAMPIRAN.....



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peraturan perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (selanjutnya disingkat UUPK). Perlindungan konsumen dijelaskan dalam pasal 1 ayat (1) UUPK, yaitu “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Berdasarkan pengetahuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap pelaku usaha memiliki tanggung jawab kepada pelanggan atas kualitas produk dan layanan serta kerugian yang diderita oleh konsumen.¹ Pengertian konsumen disebutkan dalam pasal 1 ayat (2) bahwa:

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

Kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha serta konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah mendapatkan untung (*profit*) dari barang atau jasa yang diberikan kepada konsumen, sedangkan menerima kepuasan dalam memenuhi kebutuhannya terhadap suatu produk merupakan kepentingan dari konsumen.² Pelaku usaha dan konsumen memiliki hubungan yang erat tetapi terdapat ketidakseimbangan antara keduanya.

Konsumen umumnya terletak dalam posisi yang tidak kuat dan lantaran

¹ Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2004) Hlm. 61

² Abdul R Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, (Jakarta: kencana, 2010) Hlm. 209

nya mampu jadi sasaran pendayagunaan dari pelaku usaha yang memiliki sosial serta ekonomi pada posisi yang tidak lemah. Dan disebutkan bahwa, konsumen merupakan pihak yang mudah untuk dilakukan pendayagunaan dari pelaku usaha yang dilakukan dalam melakukan aktivitas bisnisnya. Hingga butuh terdapatnya suatu peraturan UU buat mengendalikan hak serta kewajiban tiap pelaku usaha serta konsumen.

Kehidupan masyarakat pada saat ini yang terus berkembang pada bagian ilmu pengetahuan serta teknologi dan hukum perlindungan konsumen sangat berpengaruh pada perkembangan masyarakat tersebut. Dunia telah memasuki era *global*, pada era *global* ini mengakibatkan hubungan yang tanpa batas di dunia saat ini. Perkembangan layanan telekomunikasi mendapatkan dampak yang sangat besar atas kemajuan akan teknologi informasi. Masyarakat diberi kemudahan atas ada nya telekomunikasi untuk melakukan berbagai kegiatan informasi dan komunikasi. Kemajuan teknologi serta komunikasi ialah salah satu jawaban dari kemajuan *globalisasi* yang berlangsung di dunia. Pertumbuhan ilmu pengetahuan serta teknologi (informasi) yang begitu cepat sudah menjadikan manusia modern mempermudah menyelesaikan tugas-tugasnya dan pekerjaan nya yang banyak bergantung pada teknologi itu sendiri.

Teknologi yang memudahkan untuk berkomunikasi pada saat ini adalah internet. Masyarakat dalam kehidupannya membutuhkan jasa telekomunikasi berbentuk internet. Dalam pertumbuhan serta pengembangan teknologi, internet bukanlah suatu hal yang baru. Kehidupan masyarakat Indonesia mengalami banyak perubahan akibat perkembangan teknologi. Perkembangan yang terjadi

dalam kehidupan disemua bagian baik sosial, budaya, perdagangan maupun dibidang lainnya.³

Internet merupakan bagian dari telekomunikasi yang memiliki pengaruh di Indonesia ataupun di dunia atas penemuannya, pada sekarang ini telekomunikasi merupakan kebutuhan yang penting didalam kehidupan. Kalangan muda hingga kalangan tua merupakan konsumen pada layanan internet, hampir dari seluruh rakyat Indonesia merupakan konsumen. Masyarakat yang ingin memakai jaringan internet kemudian dipasang dirumah dengan cara berlangganan saat ini juga banyak. PT. Telkom adalah bagian dari pelaksana layanan komunikasi serta jaringan yang besar di Indonesia. PT. Telkom memiliki suatu produk yang disebut dengan IndiHome, yang mana terdiri dari layanan triple play yaitu internet fiber (internet cepat), interactive TV (Usee TV) dan Phone (telepon rumah). PT. Telkom memberikan banyak layanan produk agar bermanfaat bagi masyarakat.

PT. Telkom dan pelanggan memiliki hubungan kontraktual yang mana maksudnya adalah pelaku usaha atau PT. Telkom mempersiapkan sebuah perjanjian atau kontrak yang berisi pasal-pasal (klausula baku) yang kemudian diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Di dalam sebuah perjanjian tertulis ataupun kontrak yang telah dibuat oleh PT. Telkom untuk pelanggan, mereka harus bisa memahami ketentuan dan mengetahui perjanjian apa yang dibuat.⁴ PT. Telkom sudah menetapkan aturan-aturan bagi pelanggan yang ingin menggunakan jasa telekomunikasi ini dengan melakukan perjanjian terlebih dahulu. Melakukan

³ Imam Sjahputra, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Alumni, Bandung, 2010. Hlm. 2

⁴ Rahdiansyah, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Air Minum Isi Ulang*, Uir Law Review. Vol. 2 No. 2, Oktober 2018, Hlm. 348

pendaftara langsung di kantor Plaza Telkom atau dengan aplikasi online dengan mengunduh aplikasi My IndiHome merupakan cara bagi konsumen yang ingin berlangganan IndiHome.

Membuat sebuah perjanjian yang dilakukan oleh beberapa orang yang telah mengikat pihak yang bersangkutan sehingga mewujudkan kewajiban bagi salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian yang harus dipatuhi.⁵ Disebutkan dalam informasi berlangganan dalam penggunaan IndiHome bahwa jumlah tagihan setiap bulan, paket tambahan (Add-on), sewa ONT, STB, serta channel IndiHome TV bisa memiliki perubahan sewaktu-waktu, pemberitahuan melalui www.indihome.co.id, SMS, e-mail, aplikasi myIndiHome, serta/atau channel lain yang disediakan Telkom.⁶

Kontrak yang telah disepakati oleh pelanggan dan PT. Telkom dalam pelaksanaan nya yaitu oleh pelanggan dan PT. Telkom terkadang tidak selalu sesuai menggunakan apa yang dibutuhkan. Pada sebuah kontrak, memiliki suatu hak serta kewajiban yang dimiliki oleh setiap pelanggan ataupun PT. Telkom. Sebagai pelaku usaha PT.Telkom telah seharusnya menerima harga pembayaran dari jasa internet yang merupakan haknya, serta sebagai pelanggan pula seharusnya menerima hak nya.

Faktanya, masih banyak hak para pelanggan yang belum terpenuhi, seperti adanya layanan *costumer service* yang kurang memuaskan. Didalam informasi berlangganan diatas menyatakan bahwa pelanggan akan mendapatkan

⁵ Selvi Harvia Santri, "Prinsip Utmost Good Faith Dalam Perjanjian Asuransi Kerugian" . Uir Law Review. Vol. 1 No. 1, April 2017, Hlm. 80

⁶ Telkom Indonesia. IndiHome, <https://indihome.co.id/syarat-ketentuan/informasi-berlangganan/> (accessed April 25, 2021)

pemberitahuan besaran tagihan bulanan yang dapat berubah sewaktu-waktu, dan sebagai pelaku usaha ada kewajiban dari pihak telkom yang tidak terpenuhi seperti yang tertera dalam pasal 19 ayat (1) UUPK, yaitu:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Seperti yang dialami oleh salah satu pelanggan yang mengeluhkan kenaikan tagihan bulanan tanpa adanya pemberitahuan dari pihak Telkom.⁷ Sedangkan pada informasi berlangganan IndiHome sudah menyatakan bahwa jika ada perubahan akan ada pemberitahuan kepada konsumen namun pada kenyataannya konsumen tidak mendapatkan pemberitahuan dari pihak Telkom. Hak-hak pelanggan telah dilindungi oleh aturan mengenai perlindungan konsumen tetapi masih banyak pelanggan yang tidak mengetahui hal itu. Sangat minim pengetahuan pelanggan mengenai kontrak berlangganan, karena mereka tidak mengetahui maksud dari isi kontrak tersebut mereka hanya langsung menandatangani kontrak, yang menyebabkan pelanggan tidak memahami hal-hal penting sebagai pelanggan. Dapat dilihat bahwa pengetahuan dari pelanggan mengenai perlindungan konsumen sangat kurang, sehingga ketika pelanggan mengalami suatu kerugian dia tidak akan melakukan tindakan apapun.

Pelaku usaha perlu menumbuhkan sikap yang bertanggung jawab agar pelanggan dapat melindungi dirinya. Dalam menumbuhkan rasa kepedulian, kemampuan, pengetahuan, serta kemandirian pada diri pelanggan. Sehingga

⁷ Siti Fatiha Sari, Pelanggan IndiHome, *Wawancara*, 14 Maret 2021

pelanggan memahami apa saja yang penting bagi dirinya⁸ Perlindungan bagi pelanggan adalah suatu bagian dari perbuatan usaha yang sehat, dalam perbuatan usaha yang sehat ada kesetaraan perlindungan hukum antara pelanggan dan pelaku usaha. Tidak memiliki perlindungan yang setara mengakibatkan pelanggan ada di posisi yang lemah.⁹ Pasal 7 UUPK tertera tentang kewajiban pelaku usaha yaitu:

“Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.

Perlu ditegaskan dalam hal ini bahwa pelanggan memiliki hak dan itu merupakan kewajiban dari pelaku usaha dan kebalikannya kewajiban dari pelanggan merupakan suatu hak bagi pelaku usaha. Sangat penting adanya perlindungan suatu hukum untuk pelanggan, dalam memberi perlindungan (pengayoman) adalah salah satu tujuan dari hukum untuk masyarakat. Hak pelanggan yang berbentuk kepastian hukum merupakan perlindungan yang diserahkan kepada masyarakat.

Istilah lain perlindungan bagi pelanggan sebenarnya sama dengan hukum yang memberikan perlindungan mengenai hak-hak pelanggan. Pelanggan memiliki hak dasar yang dilindungi, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

⁸ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya Di Indonesia*, Raja Grafindo persada, Jakarta, 2012, Hlm. 191

⁹ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, Hlm. 1

4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Kenyataannya masih terjadi bahwa pelanggan tidak mendapatkan pemberitahuan jika adanya penambahan pembayaran, membuat tidak terpenuhinya hak yang harus didapatkan oleh pelanggan. Hak dasar pelanggan salah satunya ialah untuk memperoleh informasi yang maksudnya ialah pelanggan memperoleh informasi apa saja dalam penggunaan barang/jasa tersebut dan memberikan informasi yang tidak salah terhadap produk-produk yang akan diserahkan kepada pelanggan. Informasi ini diberikan kepada pelanggan supaya pelanggan tidak memiliki pandangan yang salah terhadap produk dan jasa yang diberikan. Akan tetapi masih banyak hak-hak pelanggan yang belum diberikan dengan baik oleh pihak PT. Telkom.

Perlindungan hukum serta tanggung jawab yang benar-benar dibutuhkan oleh pelanggan dari pelaku usaha atas adanya ketidakpuasan serta ketidaknyamanan yang dialaminya, atas kurangnya pelayanan yang diberikan kurang sesuai. Karena hal itu untuk mencegah kerugian yang dialami pelanggan perlu adanya perlindungan. Hak untuk menerima informasi merupakan salah satu hak pokok pada pelanggan. Penjelasan umum di atas menyebutkan bahwa UUPK tidak dimaksudkan sebagai penghalang atau menyebabkan kerugian bagi kedua belah pihak dalam melaksanakan aktivitas usaha maupun sebagai pengguna. Pelaku usaha diharapkan bisa untuk melakukan usahanya dengan suatu tanggung jawab, serta dapat menumbuhkan sifat kompetisi yang sehat dan ketat. Sehingga pelaku usaha bisa berlomba buat memberikan produk yang berkualitas.

Berdasarkan pemaparan yang melatarbelakangi penelitian ini, maka

penulis mencoba untuk melakukan penelitian, dengan judul: **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN INDIHOME TERHADAP KENAIKAN TAGIHAN BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PT. TELKOM CABANG PEKANBARU”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pelanggan IndiHome terhadap kenaikan tagihan berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada PT. Telkom Cabang Pekanbaru?
2. Apa saja bentuk permasalahan yang ditemui dalam memberikan perlindungan hukum bagi pelanggan IndiHome atas kenaikan tagihan oleh PT. Telkom?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Menurut masalah yang dirumuskan di atas, adanya tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pelanggan IndiHome oleh PT. Telkom
2. Untuk mengetahui permasalahan yang ditemui dalam memberikan perlindungan hukum oleh PT. Telkom

2. Manfaat Penelitian

Dengan tujuan penelitian diatas, manfaat yang penulis inginkan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menambah ilmu pengetahuan dalam dunia hukum bisnis khususnya mengenai perlindungan terhadap pelanggan pengguna jasa IndiHome.
2. Untuk memberikan manfaat kepada peneliti selanjutnya, diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk membahas masalah yang sama.

D. Tinjauan Pustaka

1. Perlindungan Hukum

Tujuan dari perlindungan hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat atas hak asasi manusia yang dirugikan sehingga mereka dapat menikmati semua hak yang dijamin oleh hukum. Jenis perlindungan masyarakat memiliki berbagai segi, salah satunya perlindungan hukum. Kehadiran hukum dalam masyarakat harus mengurangi terjadinya konflik kepentingan. Adanya perlindungan hukum bagi seluruh rakyat Indonesia dapat ditemukan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), oleh karena itu setiap produk perundang-undangan harus mampu memberikan perlindungan hukum bagi seluruh rakyat Indonesia. Terdapat beberapa pendapat para sarjana mengenai perlindungan hukum, antara lain:

- a. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah suatu usaha untuk menjaga kepentingan seseorang dengan memberinya wewenang untuk bertindak dalam rangka kepentingannya.¹⁰
- b. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum diartikan sebagai tindakan melindungi atau membantu subjek hukum melalui penggunaan instrumen hukum. Aspek-aspek perlindungan hukum dapat dicermati dalam pengertian perlindungan hukum di atas, yaitu:¹¹ individu yang menjaga, barang yang akan dijaga, dan metode, peralatan, atau upaya yang digunakan untuk memberikan perlindungan tersebut.

Berdasarkan berbagai pengertian perlindungan hukum yang dikemukakan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa perlindungan hukum adalah suatu upaya untuk melindungi kepentingan individu berdasarkan kedudukannya sebagai manusia yang berhak untuk menikmati martabatnya, dengan memberikan kewenangan kepada mereka untuk bertindak dalam konteks kepentingan mereka. Menurut Pasal 1 Ayat 1 UUPK menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”

2. IndiHome

Indonesia memiliki perusahaan terlengkap dibidang informasi, komunikasi serta penyedia jasa jaringan yaitu PT. Telkom, permintaan masyarakat wajib

¹⁰ Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003, Hlm. 121

¹¹ Philipus M. Hadjon, dkk, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011, Hlm. 10

dipenuhi oleh PT. Telkom karena telepon rumah merupakan alat telekomunikasi yang hanya bisa melakukan telepon, fax dan sebagainya yang disediakan oleh PT. Telkom. Adanya internet membuat masyarakat menjadi lebih maju, karena zaman yang mulai berkembang serta masyarakat yang juga mengikuti perkembangannya dalam memenuhi keinginan untuk mengakses telekomunikasi informasi.

Tahun 2005 PT. Telkom mengeluarkan suatu produk yaitu *Speedy*. Telkom *speedy* menjadi solusi utama bagi akses *broadband* koneksi internet tidak hanya kalangan usaha namun meluas sampai kerumah-rumah. Namun pada tahun 2015 PT. Telkom meluncurkan produk Indihome (Indonesia Digital Home), layanan telekomunikasi dari telkom yaitu IndiHome dimana jaringan tulang nya (backbone) memakai kabel serat optic. Jaringan semacam ini membuat koneksi yang diperoleh konsumen semakin andal dengan menawarkan layanan Triple Play serta layanan Dual Play yang mencakup Internet Fiber (Internet cepat) dan Telepon Rumah (Fixed Phone). IndiHome juga menyertakan sejumlah layanan tambahan (Add-On) yang dapat disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna.¹²

Judul tulisan ini Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan IndiHome Terhadap Kenaikan Tagihan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT. Telkom Cabang Pekanbaru. Sehingga belum ditemukan judul yang mirip dengan judul tulisan tersebut.

Adapun beberapa judul penelitian terdahulu yang memiliki sedikit kesamaan antara lain:

¹² PT. Telkom Indonesia, *IndiHome*, <https://indihome.co.id/syarat-ketentuan/>, diakses pada tanggal 23 Maret 2021 pukul 23.53 WIB.

- 1) “Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Jasa Speedy Pada PT. Telkom, Tbk Cabang Padang” yang ditulis oleh Cynthia Sukma R pada tahun 2011. Penelitian tersebut sama-sama membahas tentang perlindungan hukum atas konsumen pengguna layanan jasa PT. Telkom, namun penelitian tersebut masih memakai jasa layanan Speedy sedangkan speedy sudah berganti ke IndiHome yang akan penulis teliti. Dan lokasi penelitian yang berbeda, penulis sebelumnya meneliti di Kota Padang sedangkan penulis melakukan penelitian di Kota Pekanbaru.
- 2) “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen IndiHome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus : PT. Telkom Medan Divre I)” yang ditulis oleh Melissa Septyna Simanjuntak pada tahun 2018. Penelitian tersebut sama-sama membahas tentang perlindungan hukum atas konsumen namun penelitian tersebut membahas mengenai gangguan jaringan internet sedangkan yang akan penulis teliti mengenai kenaikan tagihan. Dan lokasi penelitian yang berbeda, penulis sebelumnya meneliti di Kota Medan sedangkan penulis melakukan penelitian di Kota Pekanbaru.
- 3) Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Produk Indihome Berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Kota Padang yang dibuat oleh Okri Vernando tahun 2020. Penelitian tersebut sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen pelanggan IndiHome, namun lokasi penelitian tersebut berada di kota Padang

sedangkan menulis melakukan penelitian di kota Pekanbaru, dan penelitian penulis membahas kenaikan tagihan sedangkan penelitian tersebut tidak membahas kenaikan tagihan.

E. Konsep Operasional

Dalam konsep operasional ini, agar tidak menimbulkan salah penafsiran penulis memberikan batasan yang bertujuan untuk judul penelitian penulis bisa terarah secara operational. Penulis membagi batas-batas terminologi dalam judul penelitian ini sebagai berikut:

Perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat memaksa (represif), tertulis maupun tidak tertulis, dalam rangka pelaksanaan norma hukum.

Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari UU konsumen yang berisi prinsip-prinsip dan aturan-aturan yang ditetapkan dan mengandung nilai-nilai yang melindungi kepentingan konsumen.

Konsumen adalah mereka yang membeli produk atau jasa untuk diri mereka sendiri, keluarga mereka, atau orang lain.

Pelaku usaha adalah orang perseorangan atau sekelompok orang yang bekerja sama untuk melakukan usaha dalam berbagai disiplin ilmu ekonomi, baik yang berbadan hukum dan berkedudukan di atau beroperasi di luar Negara Kesatuan Republik Indonesia.

IndiHome (Indonesia Digital Home) merupakan pelayanan dari PT.Telkom Indonesia berupa paket pelayanan komunikasi dan layanan transmisi

data seperti internet, telepon rumah, serta layanan televisi interactive.

Tagihan merupakan suatu keharusan dimana konsumen harus membayarkan suatu produk atau jasa tertentu atas pemakaiannya, termasuk biaya administrasi, denda bunga dan biaya lainnya jika ada.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 adalah Undang-Undang yang mengatur mengenai perlindungan konsumen, yang mana UU ini dapat mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang dipenuhinya.

F. Metode Penelitian

Penelitian pada dasarnya adalah, “suatu upaya pencarian” bukan hanya mengamati dengan teliti terhadap suatu obyek. Penelitian merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *research*, yang berasal dari kata *re* (kembali) dan *search* (mencari). Dengan demikian berarti artinya adalah “mencari kembali”.¹³ Pada dasarnya yang dicari merupakan pengetahuan yang akurat. Pengetahuan yang akurat tersebut, agar digunakan untuk menjawab pertanyaan dari ketidaktahuan tertentu.

Dalam hal melakukan penelitian ini untuk memperoleh hasil penelitian yang baik dan bermanfaat penulis mempergunakan metode penelitian yakni:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris atau sosiologis. Penulis langsung mendatangi PT. Telkom Indonesia Riau Witel dengan melakukan wawancara, karena dalam pengumpulan data penulis melakukan survey lapangan.

¹³ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, Hlm 27

Sedangkan ditinjau dari sifat penelitian adalah penelitian deskriptif analitis yakni dengan maksud diberikannya gambaran secara terperinci, detail, dan sistematis tentang permasalahan pokok.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis berada di PT. Telkom Indonesia Riau Witel di Pekanbaru yang beralamat di Jalan Sudirman dengan alasan pada lokasi tersebut penulis mendapatkan data-data yang diperlukan yaitu wawancara langsung kepada Staf Customer Care Service PT. Telkom Indonesia Riau Witel di Pekanbaru, dan Pelanggan pengguna jasa layanan IndiHome di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

3. Data dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan penulis dari penelitian ini adalah berupa data yang terdiri dari:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari responden atau sampel. Dalam penelitian ini penulis memakai *field research* yaitu melakukan wawancara kepada Staf Costomer Service PT. Telkom Indonesia Riau Witel di Pekanbaru, dan dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan pengguna jasa jaringan internet IndiHome sebanyak 35 orang.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tersedia dalam bentuk tulisan-tulisan berupa studi kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-unndangan,

skripsi, hasil penelitian dan disertasi.

4. Populasi, Sampel Responden

Mempunyai karakteristik yang sama dari suatu obyek yang akan dilakukan penelitian itu merupakan populasi. Dimana populasi yang digunakan adalah pimpinan PT. Telkom Indonesia Riau Witel dan pelanggan jaringan internet IndiHome di Kecamatan Marpoyan Damai. Setelah menentukan populasi selanjutnya penulis menentukan sampel pada penelitian ini. Populasi merupakan bagian dari sampel yang bisa menjadi sumber data serta bisa menggantikan seluruh populasi, sehingga nantinya akan menjadi himpunan yang menjadi bagian atau sebagian dari populasi¹⁴ khususnya pelanggan pengguna jaringan internet IndiHome.

Tabel I.1
Populasi dan Sampel

NO	KRITERIA RESPONDEN	POPULASI	SAMPEL	KETERANGAN
1	Pimpinan PT. Telkom Indonesia Riau Witel	1	1	Sensus 100%
2	Pelanggan layanan jasa jaringan internet IndiHome di Kecamatan Marpoyan Damai	162	35	Purposive Sampling

Sumber: Data Olahan, Januari 2021 s/d Januari 2022

Dari tabel diatas terlihat bahwa perwakilan yang mewakili karakteristik didalam penelitian berjumlah 1 orang populasi dan 1 orang sampel dari PT.

¹⁴ Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*, Raja Grafindo Persada, Depok, 2018, Hlm. 231-232

Telkom. Sedangkan populasi dari pelanggan pengguna jasa IndiHome berjumlah 162 orang, jumlah tersebut didapatkan dari data yang diberikan oleh PT.Telkom, dan jumlah sampelnya penulis ambil sebanyak 35 orang dengan *purposive sampling* yaitu suatu cara menentukan sampel dengan mempertimbangkan suatu hal tertentu. Pemilihan terhadap kelompok subjek dengan didasarkan pada ciri-ciri tertentu yang dilihat memiliki kriteria yang sama dengan ciri-ciri populasi.¹⁵ Disini penulis mengambil ciri-ciri sampelnya ialah bahwa 35 orang tersebut adalah pelanggan internet IndiHome dan pernah mengalami kenaikan tagihan jaringan internet IndiHome.

5. Alat Pengumpulan Data

a. Wawancara

Penulis mengumpulkan data melalui cara tanya jawab langsung kepada responden yakni Costomer Service PT. Telkom Indonesia Riau Witel di Pekanbaru.

b. Kuesioner

Merupakan alat pengumpulan data dalam penelitian deskriptif, dalam hal ini penulis membuat daftar pertanyaan kepada pelanggan pengguna jaringan internet IndiHome yang telah penulis tetapkan sebagai responden.

c. Observasi

Pengamatan yang dilakukan peneliti dalam melakukan pengumpulan data melalui tahapan pengamatan terkait masalah yang dihadapi masyarakat dalam

¹⁵ Syafrinaldi, *Buku Panduan Penulisan Skripsi*, Uir Press, Pekanbaru, 2017, Hlm. 18

suatu waktu.

6. Analisa Data

Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan analisis data yang analisis normatif kualitatif. Dikarenakan normatif berarti sebuah penelitian ilmu hukum bermuara pada peraturan perundang-undangan yang ada menjadi perwujudan norma hukum, kemudian kualitatif sebab seluruh data disajikan secara sistematis dan terstruktur, selanjutnya dilakukan pendeskripsian terhadap penerapan data sekunder berupa analisa berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga peneliti tidak melakukan perhitungan melalui rumus statistik.

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian menerapkan metode deduktif, metode deduktif adalah cara yang digunakan untuk mengambil kesimpulan dari aturan pendapat yang bersifat umum lalu mengarah pada aturan atau pendapat tertentu (khusus). Metode deduktif bisa juga diartikan sebagai sebuah cara untuk menarik kesimpulan dalam penelitian ilmiah dengan diawali proses yang menerangkan masalah-masalah umum (memuat pembuktian dan analogi-analogi fakta) dan disudahi oleh kesimpulan dalam bentuk pernyataan khusus.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan preventif berarti bahwa individu diberi pilihan untuk menawarkan ide-ide mereka sebelum keputusan pemerintah menjadi final untuk menghindari perbedaan pendapat. Kemudian, perlindungan represif berusaha untuk menyelesaikan konflik.¹⁶ Perlindungan hukum adalah jaminan yang diberikan oleh negara kepada semua pihak bahwa mereka akan diizinkan untuk menggunakan hak dan kepentingan hukumnya sebagai subjek hukum.

Teori dari Satjipto Rahardjo yang terinspirasi dari tujuan hukum yang dikemukakan Fitzgerald. Tujuan hukum, menurut Fitzgerald, adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan mengatur perlindungan dan batasan kepentingan-kepentingan tersebut. Rahardjo menjelaskan perlindungan hukum sebagai upaya untuk menjaga kepentingan seseorang dengan memberikan kepadanya hak asasi manusia dan wewenang untuk bertindak dalam rangka kepentingan itu.

Menurut Soerjono Soekanto, perlindungan hukum pada hakikatnya adalah perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum berupa perangkat hukum. Perlindungan konsumen bervariasi dan dapat berbentuk perlindungan ekonomi, sosial, atau politik. Perlindungan hukum merupakan jenis perlindungan yang

¹⁶ Hukum Online, *Perlindungan Hukum: Pengertian, Teori, Contoh, dan Cara Memperolehnya*, <https://hukumonline.com/berita/baca/perlindungan-hukum-contoh-dan-cara-memperolehnya/>, diakses pada tanggal 29 Desember 2021 pukul 16.34 WIB

paling umum karena didirikan atas dasar pemikiran bahwa peraturan perundang-undangan merupakan alat yang dapat mengakomodir kepentingan dan hak konsumen.

Istilah perlindungan mencakup kesejajaran atau kesamaan kebahasaan dalam aspek, yaitu (1) unsur kegiatan perlindungan; (2) unsur pihak yang melindungi; dan (3) unsur sarana untuk melindungi. Dengan demikian, istilah perlindungan mengandung konotasi, yaitu tindakan perlindungan atau tindakan pengamanan dari pihak tertentu yang ditujukan kepada pihak tertentu melalui penggunaan teknik tertentu.¹⁷

Pengertian konstruksi hukum penting dalam memahami hukum. Ada tiga bentuk atau macam konstruksi hukum, yaitu konstruksi hukum dengan cara penentangan, konstruksi hukum dengan cara persetujuan, dan konstruksi hukum dengan cara persetujuan. Tujuannya adalah untuk menafsirkan undang-undang dengan menarik kesejajaran antara peraturan perundang-undangan dengan isu atau masalah yang dihadapi. Kedua, konstruksi hukum yang menyempit adalah konstruksi hukum yang membatasi proses penafsiran hukum dalam peraturan perundang-undangan pada keadaan sekarang. Ketiga, adanya konstruksi hukum yang meluas, yaitu memaknai hukum dengan memperluas makna yang dihadapi sehingga suatu persoalan dapat terjebak dalam suatu peraturan perundang-undangan.

Secara umum, perlindungan berarti melindungi apa pun dari elemen yang berpotensi merusak atau buruk, yang mungkin berbentuk kepentingan, barang,

¹⁷ Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008) Hlm. 25

atau produk. Lebih lanjut, perlindungan mencakup konsep seseorang yang memberikan perlindungan kepada seseorang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik yang bersifat preventif (pencegahan) maupun yang bersifat memaksa (represif), baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan undang-undang. Perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu:

1. *Non Conflict (pre-purchase)*

Artinya jika tidak terjadi konflik dapat dilakukan dengan dua cara: perundang-undangan, dimana perlindungan hukum dilakukan dengan membuat dan menetapkan peraturan perundang-undangan yang berbeda, dan *voluntary self-regulation*, dimana perlindungan konsumen dilakukan oleh aktor-aktor yang mengembangkan dan menetapkan aturan, mengoperasikan bisnis pada waktu mereka sendiri di dalam perusahaan (*both goods and services*).¹⁸

Perlindungan hukum *pre-purchase* ini merupakan perlindungan hukum preventif, artinya ditawarkan dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran.¹⁹ *Legislation* dapat dilakukan dengan melaksanakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk menghindari suatu pelanggaran serta memberikan indikasi atau larangan dalam melaksanakan suatu hak dan kewajiban. Sementara itu, PT menerapkan strategi *self-regulation* dengan mengadopsi kontrak berlangganan IndiHome yang umum

¹⁸ Kurniawan, "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)". Jurnal Dinamika Hukum. Vol. 12No. 1, Edisi Januari 2012

¹⁹ *Ibid.*

UUPK juga menjadi pedoman bagi Telkom.

2. *Conflict (post-purchase)*

Artinya jika terjadi perselisihan atau konflik antara pelanggan dan pelaku usaha dapat ditangani melalui jalur litigasi, artinya perlindungan hukum bagi konsumen, dan langkah terakhir adalah mengajukan pengaduan antara konsumen dan pelaku usaha di pengadilan atau melalui BPSK.²⁰ Dengan kata lain, perlindungan hukum *pre-purchase* ini bersifat opresif, sedangkan perlindungan pamungkas berupaya menyelesaikan masalah.

2. Bentuk Perlindungan Hukum

Di luar penelitian (non-litigasi) lainnya, bentuk perlindungan hukum yang paling fisik atau nyata adalah pembentukan lembaga penegak hukum seperti pengadilan, Kejaksaan, polisi, dan organisasi penyelesaian konflik. Hal ini sesuai dengan konsep hukum Soedjono Dirdjosisworo yang menegaskan bahwa hukum memiliki banyak makna dalam masyarakat, salah satunya yang menonjol adalah keberadaan aparat penegak hukum.

Perlindungan hukum terkait erat dengan masalah keamanan dan keadilan. Menurut Soedirman Kartohadiprodjo, tujuan utama hukum adalah mewujudkan keadilan. Akibatnya, hadirnya perlindungan hukum menjadi salah satu media penegakan keadilan ganda, salah satunya penegakan keadilan ekonomi. Dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah kegiatan membangun masyarakat yang bertujuan untuk mencapai keadilan. Kemudian, sebagai bentuk pelayanan

²⁰ Kurniawan, *Op. Cit.*

dari subjek yang dilindungi, dibangun perlindungan hukum.²¹

Hak itu sendiri adalah sesuatu yang harus kita dapatkan, tetapi kewajiban adalah sesuatu yang harus kita lakukan. Sebuah kontrak menciptakan hubungan hukum perikatan, yang mengarah pada pembentukan hak dan tanggung jawab. Pemenuhan hak dan tanggung jawab hukum yang dihasilkan dari adanya kontrak.

3. Faktor-Faktor dalam Memberikan Perlindungan Hukum

Perlindungan konsumen adalah topik penting yang harus diperhatikan semua orang. Namun demikian, konsumen sering dirugikan dengan membeli dan/atau mengonsumsi barang atau layanan tertentu, khususnya di lingkungan sekitar kita dan di banyak negara di seluruh dunia. Entah itu karena kecerobohan pelaku usaha atau tujuan pelaku usaha.

Selain peran pelaku korporasi, pemerintah juga berperan dalam perlindungan konsumen. Posisi pemerintah sebagai pengemban peraturan perundang-undangan dan kebijakan sangat penting. Peran pemerintah dalam membimbing pelaksanaan perlindungan hukum konsumen dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh hak-haknya.²² Sementara itu, kewajiban pemerintah dalam mengatur penerapan undang-undang perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam upaya mendorong penyelenggaraan usaha yang baik dan dinamis, sehingga hak-hak konsumen tetap dapat diperhatikan oleh para pelaku usaha.²³

a. Pembinaan

²¹ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, cet. 1, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), Hlm 261

²² Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), Hlm. 63

²³ *Ibid.*, Hlm. 63

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 29 ayat (1)

dinyatakan bahwa:

“Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha”.

Sesuai dengan penjelasan umum Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, pembinaan pemerintah terhadap perlindungan konsumen merupakan upaya untuk menjamin diperolehnya hak-hak konsumen dan pelaku usaha serta terpenuhinya kewajiban masing-masing, dilaksanakan sesuai dengan prinsip keadilan dan keseimbangan. minat.

Tanggung jawab mendukung pelaksanaan perlindungan konsumen dilaksanakan oleh menteri atau menteri teknis yang berwenang. Beberapa tanggung jawab pemerintah dalam memajukan perlindungan konsumen dituangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- a) Menciptakan iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen
 - b) Mengembangkan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat
 - c) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatkan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen
- b. Pengawasan

Dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 30 ayat (1) disebutkan bahwa:

“pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta

penerapan ketentuan peraturan perundang-undangnya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat”.

Sesuai dengan penjelasan umum PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen dilaksanakan secara bersama-sama oleh pemerintah, masyarakat, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Non Pemerintah (LPKSM), dengan memperhatikan memperhitungkan banyaknya ragam dan jenis barang dan jasa yang beredar di pasar serta luasnya wilayah Indonesia. Sebagaimana diatur dalam UUPK Pasal 30 ayat (3) bahwa:

“pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar”

Tindakan mendorong dan mengawasi pelaksanaan perlindungan konsumen merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan pelaksanaan perlindungan konsumen sebagaimana diamanatkan oleh UUPK. Pemerintah memberikan pembinaan untuk menjamin terjaminnya hak-hak konsumen dan pelaku korporasi, serta pemenuhan tugasnya masing-masing. Sementara itu, pemerintah, masyarakat, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Non Pemerintah bersinergi dalam memberikan perlindungan konsumen (LPKSM).

Berbagai macam dan jenis produk dan jasa yang beredar di pasaran, serta luasnya wilayah Indonesia, perlu pengawasan multi pihak. Pembinaan terhadap pelaku usaha dan pemantauan produk dan jasa yang beredar di pasar dimaksudkan tidak hanya untuk menjaga kepentingan konsumen, tetapi juga untuk memberikan

manfaat bagi pelaku usaha dalam upaya memperkuat daya saing barang dan jasa di pasar global. Semua ini dilakukan untuk mendorong berkembangnya hubungan bisnis yang baik antara pelaku perusahaan dengan pelanggan, yang dapat berujung pada terciptanya lingkungan bisnis yang kondusif.

Penerapan UUPK merupakan salah satu bentuk perlindungan konsumen di Indonesia. Pengaturan perlindungan konsumen dalam UUPK salah satunya adalah pengaturan tentang perjanjian baku. Pasal 18 UUPK mengatur tentang perjanjian baku ini. Pasal 18 UUPK muncul dari maksud untuk melindungi masyarakat dari penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam membuat perjanjian. Tujuan dibentuknya suatu peraturan perundang-undangan tentu saja untuk membela kepentingan masyarakat daripada kepentingan organisasi tertentu.

B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Konsumen serta pelaku usaha membutuhkan suatu aturan yang mengatur untuk melindungi keseimbangan kedudukan antara pelaku usaha maupun konsumen, karena adanya ketidaksetaraan antara konsumen serta pelaku usaha dalam perlindungan hukum. Konsumen memiliki posisi yang tidak kuat dalam hubungan dengan pelaku usaha karena secara ekonomi, pendidikan dan kemampuan konsumen jauh berada dibawah pelaku usaha. Sehingga konsumen sering kali tidak mendapatkan keadilan yang disebabkan tidak seimbang dan tidak sebanding dengan kedudukan pelaku usaha.

Defenisi perlindungan bagi konsumen merupakan perlindungan suatu

hukum yang disampaikan kepada konsumen untuk berupaya melengkapi kebutuhan mereka dari situasi yang membahayakan konsumen. AZ. Nasution memiliki pendapat bahwa:

“Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat-sifat yang melindungi kepentingan konsumen”.

Dasar hukum perlindungan konsumen pada hakekatnya terdapat dua instrumen hukum di Indonesia, yaitu:²⁴

a. Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah peraturan perundang-undangan, dan tujuan pembangunan nasional adalah mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional adalah untuk menciptakan sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga dunia dapat berkembang dan berkembang untuk menghasilkan komoditas dan jasa yang bernilai bagi masyarakat.

b. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Adanya UU ini membuat impian kepada masyarakat Indonesia untuk mendapatkan perlindungan atas kesusahan yang diderita terhadap perbuatan yang dibuat oleh pelaku usaha. UUPK menjaminn segala kepastian hukum bagi pelanggan.

Pengertian dari perlindungan konsumen sendiri ada pada pasal 1 angka 1

²⁴ Az. Nasution *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, Hlm. 13

UUPK yaitu: “ segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Perlindungan konsumen merupakan hal yang harus senantiasa dikaji karena mengacu pada regulasi untuk kesejahteraan masyarakat, tidak hanya masyarakat sebagai konsumen²⁵. Pemahaman perlindungan konsumen tertuang dalam pasal 1 (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu “segala upaya untuk memastikan kepastian hukum dalam rangka menawarkan perlindungan kepada konsumen”, merupakan penghalang terhadap tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh pelaku korporasi hanya untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya memenuhi kebutuhannya terhadap barang-barang yang merugikan konsumen itu sendiri.²⁶ Konsumen memiliki batasan yang dapat dibedakan menjadi tiga (3), yaitu:

1. Konsumen komersial

Merupakan setiap orang yang memperoleh barang, jasa dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan dengan memproduksi barang/jasa.

2. Konsumen antara

Merupakan setiap orang yang memperoleh barang/jasa dengan kegunaan untuk diperdagangkan kembali yang memiliki tujuan untuk mencari keuntungan

3. Konsumen akhir

²⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), Hlm. 1

²⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2016) Hlm. 21

Adalah setiap orang yang mendapatkan dan memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya, bukan untuk mencari keuntungan atau dijual.

Perlindungan konsumen benar-benar melampaui konsumen akhir ke dua jenis konsumen tambahan (konsumen komersial dan konsumen perantara) yang memproduksi atau memperdagangkan kembali produk dan/atau jasa yang diperoleh dari produsen lain. Perlindungan konsumen tidak hanya mencakup barang-barang berkualitas rendah, tetapi juga barang-barang berbahaya yang membahayakan kehidupan masyarakat.

Tujuan pemberian kepastian hukum untuk melindungi nasabah adalah untuk meningkatkan harkat dan martabatnya serta memberikan akses yang terbuka terhadap informasi tentang produk dan/atau jasa. Perlindungan konsumen mencakup berbagai hal, termasuk perlindungan konsumen atas produk dan jasa, dimulai dengan tahap kegiatan memperoleh barang dan jasa dan diakhiri dengan akibat dari pemanfaatan barang dan atau jasa tersebut.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.²⁷

Perlindungan konsumen terkait dengan perlindungan hukum, yang

²⁷ Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993), Hlm. 152

menyiratkan bahwa itu termasuk masalah hukum. Materi yang dilindungi tidak hanya mengandung hak fisik, tetapi juga hak abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sama dengan perlindungan hukum yang diberikan atas hak-hak konsumen²⁸. Jika pelanggan tidak memiliki perlindungan dan jaminan hukum, maka akan terjadi peningkatan peredaran produk dan jasa yang berkualitas rendah.

Hukum konsumen dan undang-undang perlindungan konsumen sulit dibedakan dan dibedakan. Menurut AZ. Nasution, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat konsep atau peraturan perundang-undangan serta fitur-fitur yang menjaga kepentingan konsumen. Sedangkan hukum konsumen diartikan sebagai prinsip dan norma hukum yang bersifat menyeluruh yang mengatur interaksi dan kesulitan yang timbul antara pihak yang berbeda atau satu sama lain dalam kehidupan bermasyarakat dalam hal produk dan/atau jasa.²⁹

2. Konsumen dan Pelaku Usaha

Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu harus dilihat berada diposisi mana konsumen tersebut. Secara istilah *consumer* merupakan (kebalikan dari pelaku usaha) merupakan orang yang memakai barang. Tujuan dari menggunakan suatu barang dan jasa oleh konsumen menentukan termasuk bagian mana konsumen tersebut.³⁰ Pelaku usaha telah mempersiapkan barang atau jasa agar bisa digunakan oleh konsumen buat terpenuhi kebutuhan hidupnya. Pengertian

²⁸ Celin Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit.*, Hlm. 30.

²⁹ AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen; Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit media, 2006) Hlm. 20-21

³⁰ *Ibid.*, hlm. 3

lebih jelas mengenai konsumen disebutkan dalam UUPK Nomor 8 Tahun 1999 terdapat pada Pasal 1 angka 2, yaitu:³¹

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

Az. Nasution juga mengusulkan pedoman tertentu untuk konsumen akhir dan menengah. Konsumen akhir adalah orang yang memanfaatkan barang untuk keperluan pribadi dan keluarga yang tidak akan dipertukarkan, sedangkan konsumen perantara adalah mereka yang membeli barang dan/atau jasa dengan maksud untuk diperjualbelikan. Penetapan konsumen dalam hukum ini merupakan konsumen akhir (*end user*).

Mengonsumsi suatu jasa dan/atau barang dapat dikatakan orang tersebut merupakan konsumen karena konsumen bukan hanya pembeli saja. Sehingga, membuat transaksi yang mana adanya sebuah pemindahan barang maupun jasa, dan termasuk pemindahan suatu nikmat dalam memakainya.³²

Adanya konsumen tentu saja tidak lepas dari adanya pelaku usaha, korelasi antara mereka ini merupakan hal yang mutlak yang wajib ada di UU. Korelasi ini terjadi sebab adanya adanya saling membutuhkan serta memiliki tingkat keterkaitan yang tinggi terhadap pelaku usaha dengan konsumen. Pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk menjalankan usaha yang dijalankannya dan kebalikannya konsumen butuh pelaku usaha untuk menyediakan barang dan/atau jasa yang dibutuhkan konsumen. Pengertian dari pelaku usaha disebutkan dalam

³¹ Sri Arlina, “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik (Pemutih Wajah) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”. *Uir Law Review*. Vol. 2 No. 1, April 2018, Hlm. 322

³² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2019, Hlm. 28

Pasal 1 angka (3) UUPK Nomor 8 Tahun 1999, yaitu:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun sama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”³³

Pelaku usaha dapat berbentuk perusahaan, koperasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), korporasi, importir, pedagang distributor, dan sebagainya, baik yang berbadan hukum ataupun yang bukan berbadan hukum. Hal ini dituangkan dalam penjelasan UUPK dalam Pasal 1 angka (3).³⁴

Pembuat atau membentuk barang maupun memberikan pelayanan jasa merupakan arti dari pelaku usaha menurut kamus istilah dagang. Perkembangan yang cepat dan maju dalam dunia perdagangan buat membentuk suatu barang serta jasa tertentu dan bisa dibuat oleh individu maupun sekarang bisa dibuat secara bersama-sama.

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Menegakkan undang-undang perlindungan konsumen mengharuskan penggunaan konsep yang berfungsi sebagai dasar untuk penilaian hukum. Konsep perlindungan konsumen dibentuk dalam peraturan perundang-undangan, yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen didasarkan pada manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta keterlibatan hukum. Menurut penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen didasarkan

³³ Bunyi pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

³⁴ Neni Sri Imaniyati, Panji Adam Agus Putra, *Hukum Bisnis Dilengkapi Dengan Kajian Hukum Bisnis Syariah*, Refika Aditama, Bandung, 2017, Hlm. 258

pada 5 (lima) asas, antara lain:

- a. Asas manfaat, yang menyatakan bahwa segala tindakan untuk melaksanakan perlindungan konsumen harus memberikan nilai yang sebesar-besarnya kepada konsumen dan pelaku korporasi secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan menyatakan bahwa keterlibatan semua pihak harus dimaksimalkan agar memberikan kemungkinan bagi konsumen dan pelaku korporasi untuk mendapatkan haknya dan melaksanakan tanggung jawabnya secara setara.
- c. Asas Keseimbangan yaitu untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual.
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen adalah untuk memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, penggunaan, dan pemanfaatan produk dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan.
- e. Asas kepastian hukum menyatakan bahwa baik pelaku korporasi maupun konsumen harus menghormati hukum dan mencari keadilan dalam penerapan perlindungan konsumen, dan bahwa negara menjamin kepastian hukum.

Mencermati isi dan penjelasan Pasal 2 UUPK, agaknya rumusan pasal tersebut berkaitan dengan falsafah pembangunan nasional, yaitu pembangunan masyarakat Indonesia seutuhnya berdasarkan falsafah Negara Kesatuan Republik

Indonesia. Jika diperhatikan isinya, maka kelima asas yang disebutkan dalam Pasal tersebut dapat dipisahkan menjadi tiga (tiga) asas, yaitu:³⁵

- a. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
- b. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
- c. Asas kepastian hukum.

Konsep perlindungan konsumen adalah gagasan yang menjadi landasan pengambilan keputusan hukum oleh konsumen atau pelaku korporasi; dalam bahasa umum, mereka disebut sebagai panutan. Landasan keputusan hukum penting bagi konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli antara konsumen dan pelaku usaha. Landasan penetapan undang-undang berusaha untuk menghindari perbedaan pendapat antara dua pihak atau bahkan pemerintah dan mempertimbangkan prinsip-prinsip yang telah dikendalikan dalam semua bentuk hukum, karena banyak masalah mungkin berkembang dari banyak sisi tanpa prinsip-prinsip hukum. Untuk membatasi atau menghindari munculnya hal-hal yang tidak diinginkan seperti perbedaan pendapat dan terjadinya kesulitan hukum dari sumber manapun.

Tujuan yang ingin dicapai melalui perlindungan konsumen sesuai dengan yang terdapat dalam Pasal 3 UU Perlindungan Konsumen, yaitu: “(1) Meningkatkan kesadaran dan kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri; (2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindari dengan akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa; (3)

³⁵ Ahmadi Miru & Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), Hlm. 26

Meningkatkan pemberdayaan konsumen dan memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen; (4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi; (5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha; (6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, keamanan kenyamanan dan keselamatan konsumen.”

Menurut Achmad Ali, setiap peraturan perundang-undangan memiliki fungsi yang pasti. Hal ini ditunjukkan dengan pengaturan dalam Pasal 3 UUPK, yang juga mengatur tujuan perlindungan konsumen dengan membedakan tujuan luas yang dinyatakan dalam Pasal 2 UUPK. Apabila keenam tujuan perlindungan konsumen tersebut di atas dikelompokkan menjadi tiga tujuan hukum umum, maka tujuan hukum untuk memperoleh keadilan dapat dilihat pada rumusan angka 3, dan 5, sedangkan tujuan pemberian manfaat dapat dilihat pada rumusan angka 1. , 2, termasuk 3 dan 4, dan 6. Terakhir, ungkapan nomor 4 mencerminkan tujuan kejelasan hukum. Penggolongan ini tidak mutlak, sebagaimana dapat kita lihat dari rumusan pada poin 1–6, terdapat tujuan yang dapat digolongkan sebagai tujuan ganda.

Tujuan perlindungan hukum pada hakikatnya adalah untuk mencapai maslahat dari hasil transaksi ekonomi/bisnis. Pengertian maslahat dalam kegiatan ekonomi/bisnis adalah perpaduan antara pencapaian keuntungan. Salah satu unsur penting dalam kegiatan usaha ekonomi dan bisnis adalah adanya konsumen. Hampir keseluruhan orang yang telah menggunakan produk barang dan/atau jasa yang beredar di masyarakat dapat dikatakan sebagai konsumen. Banyaknya konsumen yang bergantung pada keberadaan suatu produk yang beredar dimasyarakat menyebabkan

keberadaannya perlu mendapatkan perlindungan.³⁶

Tujuan perlindungan konsumen sama dengan tujuan peraturan perundang-undangan lainnya: untuk melindungi konsumen apabila terjadi kejadian yang menyebabkan konsumen atau pelaku usaha merasa dirugikan. Konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha, perlindungan ini diberikan kepada masyarakat agar mendapatkan hak hukumnya. Pemerintah secara tidak langsung memperhatikan masyarakat dengan membuat peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen.

4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Akibatnya, perlindungan konsumen memiliki komponen hukum. Substansi yang diterima sebagai hasil dari perlindungan tersebut tidak hanya berwujud, tetapi hak-haknya juga bersifat abstrak. Perlindungan konsumen sebenarnya sama dengan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen³⁷.

Menegakkan hak-hak konsumen merupakan salah satu cara yang paling utama dalam mencapai keseimbangan antara perlindungan konsumen dengan perlindungan pelaku usaha. Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Ada 4 (empat) hak konsumen yang harus dilindungi yang dikemukakan oleh presiden Jhon F.

³⁶ Widi Nugrahningsih, *Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online*, Jurnal Serambi Hukum, Vol. 11 No. 01, 2017, Hlm. 3

³⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Inonesia*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2006) Hlm. 19

Kennedy yaitu:³⁸

1. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)

Aspek ini ditujukan pada perlindungan konsumen dari pemasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. pada posisi ini, intervensi tanggung jawab dan peranan pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan konsumen sangat penting.

2. Hak memilih (*the right to choose*)

Setiap pelanggan memiliki hak untuk membeli produk dan layanan dengan harga yang wajar. Ini menyiratkan bahwa pelanggan tidak boleh ditekan atau dipaksa untuk membeli produk yang dapat melanggar hak-hak mereka.³⁹

3. Hak mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Setiap informasi tentang barang yang akan dibeli atau akan mengikat pelanggan harus disajikan selengkap dan sejujur-juurnya. Informasi harus disepakati bersama, baik secara langsung maupun secara umum, melalui sarana komunikasi yang berbeda sehingga pelanggan tidak disesatkan.⁴⁰

4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Konsumen harus memiliki hak agar tuntutan dan tuntutan mereka dapat didengar, baik oleh pelaku korporasi yang terlibat maupun oleh organisasi perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak

³⁸ Zulham, *Op.cit.*, Hlm. 47

³⁹ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008) Hlm. 25

⁴⁰ Zulham, *loc. cit.*

konsumen.⁴¹

Menurut ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi 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 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.

Jika konsumen benar-benar ingin dilindungi, maka hak konsumen harus dihormati baik oleh pemerintah maupun pelaku usaha, karena menghormati hak konsumen melindungi konsumen dari kerusakan dalam berbagai cara.⁴²

Dalam hukum, tanggung jawab dan hak adalah antinomi, oleh karena itu kewajiban pelaku usaha adalah hak konsumen. Ada juga hak untuk dilindungi dari pengaruh buruk persaingan tidak sehat. Hak istimewa ini berasal dari fakta bahwa operasi komersial pengusaha sering kali tidak jujur, yang disebut dalam undang-undang sebagai "persaingan curang".

UUPK Konsumen selain mengatur tentang hak konsumen juga mengatur

⁴¹ Happy Susanto, *loc. cit.*

⁴² Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013) Hlm. 112

tentang kewajiban konsumen yang dituangkan dalam Pasal 5 UUPK, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Menurut peraturan perundang-undangan, pelaku usaha meliputi korporasi, badan usaha milik negara, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Pelaku usaha memiliki hak yang sama dengan konsumen untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan untuk menyeimbangkan hak yang ditawarkan kepada konsumen. Hak dari pelaku usaha tertera dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:

1. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar dan/atau jasa yang diperdagangkan
2. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
3. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam menyelesaikan hukum sengketa konsumen
4. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Konsumen memiliki hak yang harus diwujudkan oleh pelaku usaha, oleh sebab itu pelaku usaha memiliki kewajiban yang tertuang dalam pasal 7 UUPK, yaitu:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan oemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak dan kewajiban pelaku korporasi saling lepas dari hak dan kewajiban konsumen. Hal ini mengandung pengertian bahwa hak konsumen merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku korporasi. Demikian pula tanggung jawab konsumen merupakan hak yang akan dipeluk oleh pelaku usaha. Dengan demikian, tugas pokok pelaku usaha adalah menjalankan usahanya dengan itikad baik, menawarkan informasi, memperlakukan pelanggan secara adil, menjamin barangnya menciptakan kemungkinan bagi konsumen untuk menguji, dan memberikan kompensasi.

5. Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Hubungan antara pelanggan dan pelaku korporasi bersifat jangka panjang. Hal ini dikarenakan konsumen dan pelaku usaha memiliki kebutuhan yang saling membutuhkan. Pelanggan sangat penting bagi pelaku bisnis karena mereka memberi mereka dukungan. Pelaku perusahaan tidak dapat mempertahankan kelangsungan usahanya tanpa dukungan pelanggan. Persyaratan konsumen, di sisi lain, sangat bergantung pada pelaku korporasi.

Konsumen yang menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk dapat

menerimanya dari pasar dengan cara membelinya atau dengan mengalihkan kepemilikan produk dan/atau penggunaan jasa dari pelaku usaha kepada konsumen. Hal ini dinamakan transaksi konsumen, yang terdiri atas 3 tahap, yaitu:

1. Pratransaksi Konsumen

Transaksi penjualan atau pembelian barang dan/atau jasa belum terjadi. Saat ini yang terpenting bagi pelanggan adalah informasi atau informasi yang akurat, jelas, dan jujur, serta akses dari pelaku usaha yang beritikad baik dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam melaksanakan pemenuhan tuntutan konsumen, pelaku usaha harus memberikan informasi material yang benar, artinya pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar mengenai barang/jasa yang diberikannya. Materi tersebut juga harus diberikan secara utuh atau utuh agar tidak memiliki dua makna dan dapat dipahami oleh masyarakat umum..

Calon pembeli/konsumen perlu bersikap hati-hati dalam menerima dan mengolah informasi yang diperolehnya.⁴³ Namun, pelanggan harus selalu berhati-hati ketika memilih untuk membeli produk, dan jika salah satu komponen kekuatan, kesalahan, atau penipuan yang disebutkan di atas kemudian dikonfirmasi untuk hadir, pembeli memiliki alasan untuk membatalkan transaksi.

2. Transaksi Konsumen

Karena adanya kesesuaian antara pilihan produk dan/atau jasa dengan kebutuhan pembelian dan harga yang harus dibayar, maka proses pengalihan kepemilikan atas komoditas dan/atau jasa tertentu dari pelaku usaha kepada

⁴³ Adithya Arga Thama, Skripsi “*Tanggung Jawab PT. PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Listrik (Studi PT. PLN (Persero) Medan)*”, (Medan Universitas Sumatera Utara, 2018) Hlm. 41

konsumen dimulai dari titik ini. Apa yang menentukan kondisi perjanjian untuk pengalihan kepemilikan produk dan/atau layanan untuk penggunaan layanan pada tahap ini? Pelaku usaha menetapkan harga produk untuk pelanggan dan syarat untuk mendapatkan dan membatalkan produk yang diproduksi oleh pelaku usaha.

3. Purnatransaksi

Tahap konsumsi, yang mengacu pada penggunaan dan/atau pemanfaatan komoditas dan/atau jasa yang pemilik atau pemanfaatannya telah beralih dari pelaku usaha ke konsumen. Pada titik ini, jika informasi yang diberikan secara lisan atau tertulis oleh pelaku usaha kepada konsumen atas barang dan/atau jasa yang diberikan sesuai dengan pengalaman konsumen dalam penggunaannya, yaitu penggunaan dan/atau pemanfaatan produk konsumen, maka konsumen akan merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh aktor. upaya.

Sebaliknya, apabila informasi yang diperoleh konsumen dari suatu produk tidak sesuai dengan apa yang disampaikan oleh pelaku usaha dalam penggunaan atau pemanfaatannya oleh konsumen, maka akan terjadi konflik antara konsumen dengan pelaku usaha yang bersangkutan, yang mengakibatkan dalam sengketa konsumen. Dalam skenario ini, jelas bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan upaya untuk memberikan perlindungan hukum bagi setiap konsumen dan pelaku korporasi di Indonesia yang melakukan hubungan hukum.

Pasal-pasal UUPK sangat eksplisit tentang hak dan kewajiban para pihak, namun pelaksanaan perlindungan konsumen ada pada para pihak itu sendiri. bagaimana konsumen dan pelaku usaha saling memenuhi hak dan kewajibannya

dalam rangka mengembangkan interaksi yang saling menguntungkan tanpa merugikan salah satu pihak. Saat ini kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap UUPK masih rendah, sehingga jika mengalami kerugian tidak mengambil tindakan karena mereka tidak menyadari bahwa hak-hak mereka dilindungi oleh hukum.

C. Tinjauan Umum Tentang PT. Telkom dan IndiHome

1. PT. Telkom

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk, sering dikenal sebagai Telkom Indonesia atau hanya Telkom, adalah perusahaan informasi dan komunikasi Indonesia serta penyedia layanan dan jaringan telekomunikasi lengkap. Telkom adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia dan oleh karena itu tunduk pada hukum dan peraturan Indonesia.

Peran PT. Telkom sebagai BUMN sangat signifikan dan dibutuhkan dalam pertumbuhan Indonesia, tidak hanya oleh pemerintah tetapi juga oleh masyarakat luas. Pemerintah di BUMN sering dimanfaatkan sebagai faktor penting dalam pertumbuhan ekonomi, khususnya di sektor industri, dan sebagainya. BUMN merupakan sarana penting di masyarakat karena merupakan penyedia layanan yang cepat, murah, dan efisien. PT Telkom harus secara konsisten berupaya meningkatkan kinerjanya agar dapat memberikan layanan yang semakin prima.

Untuk memenuhi kesulitan industri digital, PT. Telkom Indonesia mendukung pertumbuhan digitalisasi nasional dan menginternalisasi agenda transformasi dengan memperkuat tujuan, visi, dan tujuan. Tujuannya adalah untuk

membuat negara lebih kaya dan kompetitif, serta memberikan nilai maksimal kepada para pemangku kepentingan. Tujuan Telkom Indonesia adalah menjadi telekomunikasi digital pilihan untuk memajukan masyarakat. Sedangkan misi dari Telkom Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomi, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
- c. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

Telkom PT Telkom telah menghadapi beberapa tantangan komersial sepanjang sejarahnya, termasuk munculnya telepon, perubahan organisasi layanan yang memunculkan Telkom, dan perluasan teknologi seluler. Kemajuan era digital, pertumbuhan perdagangan asing, dan transisi menjadi perusahaan telekomunikasi digital. Telkom Indonesia berdedikasi untuk terus berinovasi, mengubah, dan beradaptasi dengan tuntutan dan kemajuan teknologi yang semakin canggih.

Akses digital Telkom Indonesia kepada seluruh masyarakat merupakan basis infrastruktur dan motor penggerak utama pembangunan ekonomi digital Indonesia. Telkom Indonesia telah membagi operasinya menjadi tiga Domain Bisnis Digital untuk mengikuti tren (Digital Business Domain). Adapun penjelasan infrasturktur atau platform yang dikembangkan pada ketiga *Digital*

Business Domain tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Digital Connectivity*

Telkom menghadirkan layanan koneksi berkualitas dengan jangkauan terluas hingga ke pelosok negeri dengan mewujudkan dan mengembangkan jaringan *Fiber to the x (FTTx)*, 5G, dan *Software Defined Networking (SDN) / Network Function Virtualization (NFV) / Satellite*.

b. *Digital Platform*

Telkom bertekad untuk mengakselerasi kapabilitas perusahaan melalui pembangunan Data Center dan Cloud sebagai dasar pengembangan digital service ke depan. Selain itu, platform lain yang menjadi fokus kapabilitas perusahaan mencakup pengembangan *Internet of Things (IoT)*, *Big Data / Artificial Intelligence (AI)*, dan *Cybersecurity*.

c. *Digital Service*

Telkom mengembangkan produk-produk digital service secara elektif melalui akuisisi maupun kemitraan pada industri *game*, *e-commerce*, dan *crowdsourcing*. Produk tersebut dikembangkan oleh *digital connectivity* dan *digital platform* secara sinergis agar pelanggan mendapatkan layanan yang baik dan berkualitas tinggi.

Sebagai perusahaan telekomunikasi, Telkom Group terus mengupayakan inovasi di sektor-sektor selain telekomunikasi, serta membangun sinergi di antara seluruh produk, layanan dan solusi, dari bisnis legacy sampai *New Wave Business*. Untuk meningkatkan *business value*, pada tahun 2012 Telkom Group mengubah

portofolio bisnisnya menjadi *Telecommunication, Information, Media Edutainment dan Service* (TIMES). Untuk menjalankan portofolio bisnisnya, Telkom Group memiliki empat anak perusahaan, yakni PT. Telekomunikasi Indonesia Selular (Telkomsel), PT. Telekomunikasi Indonesia International (Telin), PT. Telkom Metra dan PT. Daya Mitra Telekomunikasi (Mitratel)

Saat ini Telkom mengelola 6 produk portofolio yang melayani 4 (empat) segmen konsumen, yaitu korporat, perumahan, perorangan dan segmen konsumen lainnya. Berikut penjelasan portofolio bisnis Telkom Group:

a. *Mobile*

Portofolio ini menawarkan produk *mobile voice*, SMS dan *value added service* serta *mobile broadband*. Produk tersebut ditawarkan melalui entitas anak, Telkomsel, dengan merk Kartu Halo untuk pasca bayar dan simPATI, Kartu As dan Loop untuk pra bayar.

b. *Fixed*

Portofolio ini memberikan layanan *fixed service*, meliputi *fixed voice*, *fixed broadband*, termasuk Wi-Fi dan *emerging wireles technology* lainnya, dengan *brand* IndiHome.

c. *Wholesale & International*

Produk yang ditawarkan antara lain layanan interkoneksi, *network service*, Wi-Fi, VAS, *hubbing data center* dan *content platform*, data dan internet, dan *solution*.

d. *Network Infrastructure*

Produk yang ditawarkan meliputi *network service*, satelit, infrastruktur dan

tower.

e. *Enterprise Digital*

Terdiri dari layanan *information and communication technology platform service* dan *smart enabler platform service*.

f. *Consumer Digital*

Terdiri dari media dan *edutainment service*, seperti *e-commerce* (belanja.com), video/TV dan *mobile based digital service*. Telkom juga menawarkan *digital life service* seperti *digital life style* (Langit Musik dan VideoMax), *digital payment* seperti TCASH, *digital advertising and analytics* seperti bisnis *digital advertising* dan solusi *mobile banking* serta *enterprise digital service* yang menawarkan layanan *Internet of Things* (IoT).

2. **IndiHome**

Indonesia Digital Home (disingkat IndiHome) adalah salah satu produk layanan dari PT. Telkom Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (*Use TV*).⁴⁴ Penawaran ini yang menyebabkan Telkom memberi label IndiHome sebagai tiga layanan dalam satu paket (*3-in-1*) karena selain internet, pelanggan juga mendapatkan tayangan TV berbayar dan saluran telepon.⁴⁵ Sejak diluncurkannya IndiHome, pelanggan yang berlangganan paket internet Speedy satu persatu diminta untuk beralih

⁴⁴ Wikipedia, *Indonesia Digital HOME*, https://id.wikipedia.org/wiki/Indonesia_Digital_HOME#cite_note-IndiHome_Fiber-1, diakses pada tanggal 17 oktober 2021 pukul 20.39 WIB.

⁴⁵ *Ibid.*

menggunakan IndiHome, karena layanan dagang Speedy akan segera diberhentikan pada tahun 2015. Saat ini IndiHome menyediakan beberapa paket layanan antara lain paket *Single Play*, *Dual Play* dan *Triple Play*.

- a. *Single Play* menyediakan koneksi Fiber Optik dengan Layanan Internet dengan atau tanpa telepon rumah.
- b. *Dual Play* menyediakan koneksi Fiber Optik dengan layanan internet dan telepon rumah.
- c. *Triple Play* menyediakan koneksi Fiber Optik dengan layanan internet, telepon rumah, dan IPTV UseeTV.

Sementara untuk layanan telepon rumah saja, pelanggan harus lebih dahulu mendatangi Plaza Telkom setempat, untuk ketersediaannya. Berikut adalah penjelasan secara rinci mengenai layanan-layanan dari produk IndiHome, yaitu:⁴⁶

a. Internet Fiber

Internet Fiber adalah salah satu dari tiga layanan triple play paling signifikan dari IndiHome Fiber, menawarkan paket internet yang sangat cepat hingga 100 Mbps untuk memastikan pengguna memiliki koneksi internet yang konsisten dan berkualitas tinggi. Layanan internet fiber optik supercepat Telkom Indonesia menawarkan banyak keuntungan, antara lain:

1. Internet Cepat

Fiber Optik mampu mentransfer data (*bandwidth*) hingga ratusan Mbps, hal ini lebih cepat dibandingkan dengan jaringan kabel koaksial (*coax*) atau kabel tembaga (*copper*).

2. Internet Stabil

Kecepatan Fiber Optik jauh lebih stabil dibandingkan koaksial atau

⁴⁶ IndiHome, *Layanan Produk IndiHome*, <https://indihome.co.id/blog/penjelasan-lengkap-dan-menarik-seputar-indihome-fiber>, diakses pada tanggal 17 Oktober 2021 pukul 22.14 WIB.

kabel tembaga pada saat dilakukan sharing (akses internet secara bersamaan)

3. Internet Handal

Fiber optik lebih tahan dalam kondisi cuaca apapun seperti serangan petir dan gangguan elektromagnet dibandingkan kabel koaksial atau kabel tembaga. Sehingga komputer menjadi lebih aman.

4. Internet Canggih

Fiber optik merupakan teknologi penghantaran data tercanggih dan terbaru yang digunakan dalam layanan *fixed broadband*.

b. Tv Interaktif

Usee TV merupakan layanan TV Interaktif pertama di Indonesia. Layanan tersebut memberikan banyak pilihan channel yang berkualitas dari mulai TV lokal hingga Interlokal. Selain memberikan tayangan yang berkualitas, Usee TV juga memberikan berbagai macam fitur yang tidak ada di penyedia layanan kabel lainnya, seperti *Pause & Rewind TV*, *Video on Demand*, *Video Recorder* dan lainnya. Konsumen dapat dengan bebas memilih saluran premium hingga 69 saluran dan 16 saluran pilihan.

c. Telepon Rumah

Telepon rumah merupakan layanan komunikasi telepon dengan keunggulan biaya yang murah dan memiliki kualitas suara yang jernih. Pelanggan baru akan mendapatkan bebas menelepon 1000 menit atau setara dengan 17 jam per bulan untuk Lokal maupun Interlokal secara leluasa tanpa adanya batasan.

Tagihan telepon rumah termasuk langganan, panggilan lokal (SLJJ),

panggilan telepon seluler, dan panggilan internasional. Khusus untuk pelanggan IndiHome, mereka menerima kuota panggilan lokal dan jarak jauh sesuai dengan paket pelanggan IndiHome. Tagihan telepon rumah dibulan januari (digunakan pada bulan desember) mendapatkan penyesuaian sebesar Rp. 1.250 hingga 7.500. khusus bulan januari 2018 dikarenakan hak-hak insdentil yang membutuhkan *extra service maintenance* seperti gangguan yang disebabkan bencana alam, pengerjaan konstruksi dari pihak lain, atau hal-hal lainnya diluar kendali Telkom yang menyebabkan layanan dapat terganggu.



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan hukum bagi pelanggan IndiHome terhadap kenaikan tagihan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada PT. Telkom Cabang Pekanbaru

Arti perlindungan adalah tempat berlindung atau hal-hal (tindakan, dll) yang melindungi. Sedangkan hukum adalah seperangkat hukum paksaan yang dibuat oleh otoritas resmi yang berwenang untuk mengatur perilaku manusia dalam masyarakat, pelanggaran peraturan ini mengakibatkan hukuman hukuman.⁴⁷ Hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.⁴⁸

Membuat aturan hukum yang dapat menjadi perlindungan atau acuan bagi masyarakat merupakan salah satu bentuk dari perlindungan hukum, sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 ayat (1) dikatakan bahwa: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Yang disebut sebagai “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, dapat dijadikan suatu temeng untuk meniadakan suatu perilaku yang sewenang-wenang yang dapat merugikan pelaku usaha demi menguntungkan konsumen. Hukum memiliki tugas untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam masyarakat, jadi setiap masyarakat berhak untuk memperoleh pembelaan di

⁴⁷ Chainnur Arrasjid, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2001), Hlm. 22

⁴⁸ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), Hlm. 269

depan hukum.

UU Perlindungan Konsumen menjadi landasan bagi hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dapat menguntungkan kedua belah pihak. Akibatnya, baik konsumen maupun pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, karena konsumen bisa dirugikan jika haknya tidak dipenuhi, begitu pula sebaliknya. Alhasil, terciptalah regulasi perlindungan konsumen yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Apabila masyarakat ingin berpartisipasi dalam jaringan internet dapat mendaftarkan layanan jaringan internet IndiHome pada PT. Telkom, penyedia layanan, untuk berlangganan. Akan ada hubungan antara calon pelanggan atau konsumen dengan PT. Telkom dalam rangka penyelenggaraan jasa telekomunikasi. Akibatnya, suatu perjanjian yang dikenal dengan syarat dan ketentuan berlangganan harus diadakan dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yaitu PT. Telkom dan calon pelanggan. Perjanjian ini tertuang dalam perjanjian kontrak, yang bentuk dan isinya ditentukan oleh salah satu pihak (disebut klausula baku), dan yang membuatnya adalah PT. Telkom.⁴⁹

Hubungan antara pelanggan IndiHome dengan PT. Telkom tentunya berdasarkan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Salah satu persyaratan pengguna layanan jaringan internet IndiHome adalah membayar biaya layanan internet bulanan. PT. Telkom dituntut untuk memenuhi hak-hak pengguna jaringan layanan internet IndiHome, termasuk memberikan informasi yang akurat,

⁴⁹ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), Hlm. 39

seperti informasi kenaikan tagihan. Namun tidak jarang PT. Telkom gagal memenuhi komitmennya dalam menyediakan pelayanan yang baik karena kecerobohan atau keadaan di luar kendali PT. Telkom.

Kegiatan PT. Telkom sebagai pelaku usaha dalam menawarkan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kenaikan tagihan dapat menjadi semacam perlindungan bagi pelanggan layanan jaringan internet IndiHome. Apabila produk dan/atau jasa yang diperoleh tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak disediakan secara memadai, pelanggan berhak atas ganti rugi, penggantian, dan/atau penggantian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf (h) dan Pasal 7 huruf (f) dan (g). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

1. Perlindungan Hukum Kepada Pelanggan Layanan Jasa Jaringan Internet IndiHome berdasarkan UUPK

Pasal 45 angka (1) UUPK menyatakan:

“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. 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”⁵⁰

Adapun penjelasan dari kedua perlindungan hukum tersebut adalah

sebagai berikut:

- a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang diberikan

⁵⁰ Setiawan Widagdo, *Kamus Hukum*, (Jakarta: Citra Umbara, 2008), Hlm. 232

untuk menghindari terjadinya perselisihan atau pelanggaran sejak awal. Pelanggan IndiHome terkendala untuk mendapatkan perlindungan hukum karena mereka tidak membaca dan memahami ketentuan perjanjian keanggotaan mereka. Secara preventif, ketika pelanggan ingin mendaftar langganan IndiHome, PT. Telkom menjelaskan syarat dan ketentuan yang berlaku yang terdapat dalam isi perjanjian berlangganan agar calon pelanggan dapat memahami secara detail isi tentang hal-hal apa saja yang boleh dan tidak boleh dilaksanakan sebelum pelanggan setuju untuk berlangganan karena pada umumnya calon pelanggan dilepaskan.

Sebelum calon pelanggan menyetujui kontrak berlangganan, Telkom menyarankan agar calon pelanggan membaca terlebih dahulu isi kontrak berlangganan, dan jika ada pertanyaan, calon pelanggan harus segera menghubungi tenaga penjual yang melayani pelanggan. Agar pelanggan tidak hanya sekedar berlangganan perjanjian tanpa terlebih dahulu membaca aturannya, dan agar setelah menggunakan produk IndiHome memahami ketentuan hak dan kewajibannya dalam berlangganan IndiHome.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan garis pertahanan terakhir, dengan tujuan untuk menyelesaikan sengketa dan mencegah agar pelanggaran tersebut tidak terulang kembali, sehingga diperlukan tindakan represif. Tindakan represif berusaha mengembalikan keharmonisan dalam pengendalian sosial yang terganggu oleh suatu pelanggaran dengan mengenakan denda, penjara, dan hukuman tambahan berdasarkan pelanggaran yang dilakukan. Taktik represif juga digunakan untuk menegakkan aturan dan regulasi yang telah ditetapkan

sebelumnya.

Upaya perlindungan hukum secara represif yang dilakukan oleh PT.Telkom adalah secara musyawarah dan mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan PT. Telkom apabila layanan *Service Level Guarantee* (SLG) tidak terpenuhi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh PT. Telkom dengan Ibu Rezki Putri Fitriani selaku Staff Customer Service Care, terlihat bahwa bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Telkom kepada pelanggannya secara preventif berupa memberikan penjelasan atau sosialisasi kepada pelanggan saat ingin berlangganan IndiHome di Plasa Telkom, dimana syarat dan ketentuan berlangganan IndiHome dijelaskan terlebih dahulu sebelum pelanggan setuju untuk berlangganan. Hal ini dilakukan agar klien mengetahui hak, kewajiban, dan potensi bahayanya jika berlangganan IndiHome di kemudian hari.

Perlindungan hukum secara represif yang diberikan PT. Telkom kepada konsumen berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Rezki Putri Fitriani selaku Staff Customer Service, yaitu:

- a. Melalui pendekatan persuasif (musyawarah)

Sedangkan melalui strategi ini, berdasarkan pengaduan atau pengaduan yang dilakukan konsumen kepada Telkom berupa laporan ke-147, melalui surat, atau langsung ke Plasa Telkom, setelah itu klien bertemu dengan pihak dari PT Telkom, pelanggan dapat mengungkapkan semua masalah yang terjadi. berpengalaman, dan PT. Telkom menjelaskan penyebab gangguan yang mungkin berdampak pada pelanggan. Dengan

kata lain, musyawarah digunakan untuk mempertimbangkan bagaimana memecahkan masalah yang muncul.

Dalam hal pelaporan pengaduan, Telkom telah menyediakan fasilitas untuk mempermudah pengguna dalam melakukan pendaftaran pengaduan atau melaporkan kesulitan yang ditemui melalui Call Center 147 dan aplikasi MyIndiHome.

b. Memberikan ganti rugi/kompensasi

Konsumen diberi ganti rugi apabila menyatakan merasa dirugikan akibat pelayanan informasi yang kurang memuaskan, seperti kenaikan tagihan tanpa pemberitahuan, dan dapat juga dibuktikan bahwa konsumen tidak mendapatkan haknya, seperti hak menerima yang benar dan informasi yang jelas, dan juga dapat dibuktikan bahwa hal tersebut disebabkan oleh kelalaian Telkom, bukan karena kelalaian atau kesalahan pelanggan itu sendiri. ketika penggantiannya tidak dalam bentuk uang tetapi dalam bentuk keuntungan, seperti keanggotaan gratis bulan depan

Apabila pelanggan tidak puas dengan hasil musyawarah, perkara tersebut dapat dibawa ke Pengadilan Negeri atau BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), dimana para pihak yaitu PT. Telkom, harus bisa menerima keputusan pihak yang berwajib, jika ditentukan bahwa PT. Telkom harus memberikan ganti rugi, PT. Telkom wajib memberikan kompensasi kepada pelanggan IndiHome.

Apabila dilihat dari kontrak baku berlangganan IndiHome pada poin (q) tentang Penyelesaian Perselisihan, bahwa:

1. Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan/atau penafsiran atas kontrak berlangganan diselesaikan bersama oleh Telkom dan pelanggan secara musyawarah
2. Apabila penyelesaian secara musyawarah berdasarkan ketentuan dalam kontrak berlangganan tidak tercapai maka Telkom dan pelanggan sepakat menyerahkan penyelesaiannya kepada Pengadilan Negeri (PN)/ Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan domisili hukum dilokasi kantor telkom setempat.

Bentuk perlindungan hukum kepada pelanggan layanan jasa jaringan internet IndiHome berdasarkan UUPK yang sesuai dengan hambatan yang dialami ada beberapa hal yang mencangkup yaitu:

- a. Hak konsumen untuk mengoptimalkan layanan

Konsumen sebagai pemakai barang dan/atau jasa, memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri.⁵¹ Salah satunya adalah hak konsumen untuk mengoptimalkan layanan yang didapatkan.

Konsumen berhak memberikan saran maupun kritik demi mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. PT. Telkom selaku penyedia jasa memberikan fasilitas layanan untuk para pelanggan layanan jasa jaringan internet IndiHome untuk memberikan keluhan maupun saran melalui call center 147, melalui aplikasi myindihome, instagram dan sosial media lainnya.⁵²

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

⁵¹ Happy Susanto, *Op. Cit.*, Hlm. 22

⁵² Rezki Putri Fitriani, Staff Customer Service Care, *Wawancara*, 9 September 2021

menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.⁵³ 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.

b. Hak konsumen untuk menuntut penggantian kerugian

Perlindungan kepada pelanggan layanan jasa jaringan internet IndiHome apabila terjadi hambatan terkait dengan kualitas layanan yang ditawarkan maka yang bertanggung jawab atas kerusakan atau kerugian yang dialami oleh pelanggan adalah PT. Telkom sebagai pelaku usaha dan tidak memungut biaya apapun dalam perbaikan tersebut.⁵⁴ Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi atau menggunakan jasa yang diberikan. Dari pasal 19 angka 1 UUPK tersebut dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha adalah tanggung jawab mengganti kerugian, ganti kerugian atau kerugian konsumen atau pelanggan IndiHome.

Hukum memberi perlindungan kepada pelanggan yang diatur dalam UUPK pasal 19 mengenai tanggung jawab pelaku usaha, menyebutkan bahwa:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat

⁵³ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), Hlm. 8

⁵⁴ Rezki Putri Fitriani, Staff Customer Service Care, *Wawancara*, 9 September 2021

- mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada angka (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 angka (1) dan angka (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan
 - 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka (1) dan angka (2) 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. Dalam Pasal 19 UUPK, dinyatakan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa:

- 1) Pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara
- 2) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Kompensasi dikeluarkan dalam waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti kerugian tidak mengesampingkan penuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut tentang unsur kesalahan. Namun aturan ini tidak berlaku jika pelaku usaha dapat menunjukkan bahwa kesalahan tersebut disebabkan oleh pelanggan. Jika pelaku perusahaan menolak untuk memberikan tangannya dan/atau tidak

memenuhi imbalan yang diharapkan konsumen, ia dapat digugat.

Masyarakat dihimbau untuk lebih berhati-hati dalam memeriksa setiap informasi produk yang diberikan oleh iklan, daripada hanya percaya klaim pelaku usaha tanpa bukti nyata tentang kualitas, efektivitas, kegunaan, harga, dan sebagainya dari produk yang dipasarkan. Untuk mencegah segala macam kerugian, pengertian berhati-hati sebelum membeli harus diterapkan sebagai pedoman dalam bertransaksi.⁵⁵

c. Hak konsumen untuk mengadakan permasalahan

Dalam pasal 4 UUPK diatur mengenai hak-hak dari konsumen diantaranya disebutkan mengenai hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa secara patut. Konsumen yang merasa hak-hak nya 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).⁵⁶

Hak konsumen untuk mengadakan permasalahan awalnya menjadi sulit karena posisi konsumen yang lemah, tetapi pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen dapat dilihat dalam UUPK Pasal 29 angka 1 dinyatakan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperoleh hak konsumen dan pelaku usaha serta

⁵⁵ Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan Yang Menyesatkan*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010). Hlm 169

⁵⁶ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), Hlm. 58

dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.⁵⁷

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.

Mengenai hak konsumen setiap pelanggan IndiHome menjadi korban yang mengalami hambatan yang terjadi dalam kualitas layanan yang ditawarkan dan setiap perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan/atau penafsiran atas hambatan yang terjadi akan diselesaikan bersama oleh PT. Telkom dan pelanggan secara musyawarah dan apabila penyelesaian secara musyawarah tidak tercapai maka PT. Telkom dan pelanggan sepakat menyerahkan penyelesaiannya kepada Pengadilan Negeri (PN) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

UUPK telah menyebutkan mengenai pemberian perlindungan hukum kepada pelanggan terhadap tindakan yang mungkin atau dapat merugikan pihak pelanggan dalam pelaksanaan perjanjian baku yang dibuatnya. Penetapan klausula baku yang telah dibakukan dalam perjanjian yang isinya telah dibuat secara sepihak tersebut akan mengikat para pihak apabila telah dilakukan penandatanganan dokumen-dokumen tersebut. Sekalipun UUPK merupakan

⁵⁷ Ibid, Hlm. 64

Undang-Undang yang mengatur mengenai perlindungan hukum kepada konsumen, tetapi UU ini juga menegaskan mengenai diberikannya hak kepada pelaku usaha untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad tidak baik.

Dalam hal ini keberadaan UUPK dan kontrak baku berlangganan IndiHome merupakan suatu upaya perlindungan pelanggan, dimana sebagai pedoman bagi pelanggan dalam mempertahankan hak-haknya. Apabila timbul permasalahan seperti terjadi kenaikan tagihan tanpa mendapatkan pemberitahuan yang dialami oleh pelanggan, UUPK dan kontrak berlangganan tadilah yang menjadi acuan dalam melindungi hak pelanggan itu, seperti disediakannya sarana bagi pelanggan untuk melaporkan keluhan kepada PT. Telkom, diberikannya kompensasi/ganti rugi apabila pelanggan dirugikan, dan diberikannya kesempatan bagi pelanggan untuk menyelesaikan masalahnya melalui Pengadilan Negeri (PN) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), semua hal-hal ini dilakukan karena berpedoman pada UUPK dan Kontrak Berlangganan IndiHome tersebut.

Perihal diberikannya kompensasi/ganti rugi, PT. Telkom tidak memberikan dalam bentuk uang melainkan benefit misalnya berupa gratis/diskon berlangganan di bulan selanjutnya, dan kompensasi/ganti rugi itupun diberikan apabila terbukti bahwa kerugian yang dialami pelanggan adalah karena kesalahan atau kelalaian PT. Telkom. Apabila PT. Telkom dapat membuktikan bahwa kerugian bukan karena kesalahan mereka, maka PT. Telkom tidak wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada pelanggan. Dalam penyelesaian

permasalahan yang terjadi antara PT. Telkom dengan pelanggan yang mengalami kenaikan tagihan berdasarkan riset yang dilakukan, hingga saat ini untuk permasalahan tersebut, permasalahannya dapat terselesaikan melalui musyawarah, tidak sampai ke Pengadilan Negeri atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Berdasarkan pemaparan diatas dalam kenyataan nya hak pelanggan masih belum terpenuhi dengan baik. Dalam kenyataannya berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara ke pelanggan hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas belum terpenuhi. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Siti Fatiha Sari yang merupakan salah satu pelanggan IndiHome dengan menggunakan jaringan dual paly (internet+telp).yang melaporkan atas kenaikan tagihan yang dialaminya.

Pihak PT. Telkom menjelaskan bahwa kenaikan disebabkan oleh penggunaan telp yang melebihi kuota akan tetapi di rumah ibu Siti Fatiha tidak memasang telp rumah hanya saja ia menggunakan jaringan dual play tanpa disambungkan ke telp rumah. Pihak Telkom tidak menjelaskan secara rinci penyebabnya dan tidak memeriksa apakah itu kesalahan Pt. Telkom atau kesalahan pelanggan. Dan pihak PT. Telkom pun tidak memberikan kompensasi/ atau ganti rugi ke pelanggan.

Karena pelanggan tidak memahami adanya hak dia yang harus dilindungi dia tidak menindaklanjuti laporannya lagi. Masih banyak pelanggan yang tidak memahami bahwa haknya telah dilindungi di Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Terlihat bahwa PT. Telkom masih belum memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha untuk memenuhi hak dari

konsumen atau pelanggan dengan sempurna.

2. Perlindungan Hukum Kepada Pelanggan Layanan Jaringan Indihome

Berdasarkan UU Telekomunikasi

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini sering dinamakan revolusi informasi. Teknologi yang paling pesat perkembangannya adalah telekomunikasi. Keuntungan dari kemajuan teknologi telekomunikasi maupun dengan cepat mendistribusikan bermacam-macam informasi ke pelosok-pelosok dunia mulai dari ilmu pengetahuan hingga gaya hidup. Perkembangan teknologi telekomunikasi ini juga menimbulkan berbagai permasalahan yang negatif kepada masyarakat yang dilakukan pihak penyedia jasa telekomunikasi.

Perlindungan hukum bagi konsumen selain diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga diatur oleh Undang-Undang 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 No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, Peraturan Pemerintah No. 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

Undang-undang tersebut mengatur segala hal yang menyangkut hubungan komunikasi, bahkan juga diatur mengenai definisi dari telekomunikasi itu sendiri seperti yang ditegaskan dalam Pasal 1 angka 1 UU Telekomunikasi menyatakan:

“Telekomunikasi adalah pemancaran, pengiriman, dan/atau penerimaan dan setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui system kawat, optic, radio, atau system elektromagnetik lainnya.”

Dalam rangka perlindungan hukum terhadap konsumen jasa telekomunikasi, UU Telekomunikasi harus konsisten dengan UUPK. Hal-hal yang terdapat dalam UU Telekomunikasi yang berhubungan dengan konsumen jasa telekomunikasi yang konsisten dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu bisa dilihat dalam hal perjanjian baku, serta penyelesaian sengketa antara konsumen jasa telekomunikasi dengan penyelenggara jasa telekomunikasi.

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 pelanggan telah memenuhi standar.⁵⁸

Bentuk perlindungan terhadap konsumen dapat dilihat dari hak-hak konsumen yang diatur oleh Undang-Undang Telekomunikasi. Pada Pasal 15 UU 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 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

⁵⁸ Danvirivanto, *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran, dan Teknologi Informasi*, (Jakarta: Aditama, 2010), Hlm. 257

mengakomodasikan kepentingan-kepentingan konsumen maupun kepentingan pelaku usaha (*win win solution*). Hal ini terjadi karena pada waktu pembuatannya telah disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku khususnya UU Telekomunikasi serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Secara garis besar kedua Undang-Undang tersebut sudah mengakomodir hak-hak maupun kewajiban suatu badan penyelenggaraan komunikasi dan/atau pelaku usaha serta konsumen secara keseluruhan.

Ketentuan mengenai pengaturan hak dan kewajiban pelanggan yang terdapat dalam pengaturan PT. Telkom telah mengadopsi ketentuan yang tercantum dalam UUPK dan UU Telekomunikasi. Kedua ketentuan perundang-undangan tersebut telah berupaya mengedepankan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pelanggan. Tetapi dalam hal ini UU 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 pelanggan yang merasa dirugikan.

Ketentuan Undang-Undang Telekomunikasi tersebut juga tidak menjelaskan bentuk kerugian seperti apa yang dapat digugat oleh konsumen. Contoh yaitu Pasal 15 UU Telekomunikasi, bahwa dalam Pasal tersebut tidak merinci kesalahan dan atau kelalaian dalam bentuk mana dan akibat yang bagaimana yang dapat diajukan oleh konsumen dalam suatu tuntutan/gugatan.

Masyarakat sebagai pelanggan, pemakai, maupun pengguna memiliki hak-hak yang dapat dituntunkan selama ia ikut serta dalam penyelenggaraan

telekomunikasi, yaitu:⁵⁹

- a) Setiap pengguna telekomunikasi mempunyai hak yang sama untuk menggunakan jaringan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- b) Berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi yang timbul akibat penyelenggaraan telekomunikasi

Pada penelitian ini, penulis telah melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 35 lembar kepada beberapa pelanggan layanan jasa jaringan internet IndiHome dengan masalah pokok “Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pelanggan IndiHome terhadap kenaikan tagihan berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada PT. Telkom Cabang Pekanbaru.” Tujuan pelaksanaan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan gunanya untuk mengetahui apakah konsumen sudah mendapatkan Perlindungan Hukum menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan untuk mengetahui kendala dalam perlindungan hukum terhadap konsumen tersebut. Berikut tabel hasil jawaban kuesioner dari pelanggan layanan jasa jaringan internet IndiHome, yakni:

Tabel III.1
Hasil Jawaban Kuesioner Dari Pelanggan Mengenai Apakah Pernah Mengalami Kenaikan Tagihan Pada Jaringan Internet Indihome

NO	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase %
1	Pernah	32	91%
2	Tidak Pernah	3	9%
Jumlah		35	100%

Sumber: Data Olahan, Januari 2021 s/d Januari 2022

⁵⁹ Made Sudiarsih, *Aspek Hukum Peran Serta Masyarakat Dalam Kegiatan Telekomunikasi*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1998), Hlm. 34

Dari hasil kuesioner terlihat bahwa rata-rata pelanggan jaringan internet IndiHome pernah mengalami kenaikan tagihan saat berlangganan jaringan internet IndiHome. Hasil ini dapat dilihat dari 3 responden atau sebanyak 9% yang tidak pernah mengalami kenaikan tagihan, dan sebanyak 32 responden atau sebanyak 91% pelanggan yang pernah mengalami kenaikan tagihan saat berlangganan jaringan internet IndiHome.

Layanan IndiHome memiliki beberapa paket pilihan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Pemilihan paket tersebut tergantung dengan pilihan pelanggan saat pertama kali melakukan perjanjian berlangganan IndiHome dengan PT. Telkom. Hal yang membuat tagihan menjadi tidak sesuai dengan kesepakatan awal tidak diketahui oleh pelanggan kenapa bisa tagihan nya bisa mengalami kenaikan.

Pelaksanaan perlindungan hukum kepada pelanggan layanan jasa jaringan internet IndiHome dihadapkan pada hambatan yang dialami pelanggan layanan jasa jaringan internet IndiHome yaitu masalah administrasi yang tidak sesuai oleh sebab itu PT. Telkom bertanggung jawab dengan memberikan kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan *Service Level Guarantee* (SLG) IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.⁶⁰

Menurut pelanggan jaringan internet IndiHome bentuk tanggung jawab perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak PT. Telkom adalah saat pelanggan melaporkan keluhannya melalui Call Center 147 maupun ke kantor PT. Telkom, PT. Telkom akan bertanggung jawab atas keluhan tersebut. Setelah laporan

⁶⁰ Rezki Putri Fitriani, Staff Customer Service Care, Wawancara, 9 September 2021

masuk, kemudian akan segera dievaluasi oleh petugas atau teknisi Telkom, untuk mengetahui penyebab dari kenaikan tagihan dialami oleh pelanggan apakah karena Telkom atau tidak. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan pengecekan data-data yang dimiliki oleh Telkom dan dilakukan dengan pengecekan langsung ke lokasi pelanggan

Perlindungan hukum terhadap pelanggan yang artinya hak-hak dari pelanggan harus dapat terpenuhi. Menurut Pasal 4 UUPK salah satu hak konsumen adalah “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atau barang dan/jasa yang digunakan” PT. Telkom sudah memberikan hak tersebut dengan memberikan beberapa fasilitas untuk melaporkan keluhan pelanggan tersebut dan langsung dilakukan pengecekan. Dan hal tersebut juga tertulis dalam Kontrak Berlangganan yang disepakati oleh pelanggan sebelum berlangganan.

Adapun isi kontrak berlangganan layanan IndiHome yang diberikan kepada pelanggan pada huruf L yaitu klaim keberatan atas tagihan Telkom, yang isinya:

1. Pelanggan melaporkan klaim keberatan atas tagihan melalui *channel* layanan telkom paling lambat satu bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran atas tagihan yang dimaksud.
2. Klaim atas keberatan pelanggan terhadap tagihan biaya layanan IndiHome (termasuk panggilan internasional, layanan fitur/konten/jasrita) akan diproses sesuai ketentuan internal Telkom.
3. Apabila klaim disetujui oleh Telkom dan uang yang telah dibayarkan oleh Pelanggan atas biaya layanan IndiHome berdasarkan tagihan dimaksud lebih besar dari biaya layanan IndiHome yang seharusnya dibayarkan oleh Pelanggan, maka nilai selisih tersebut akan menjadi pengurang tagihan biaya layanan IndiHome untuk bulan berikutnya atau dibayarkan secara tunai sesuai dengan permintaan Pelanggan.

Salah satu hak konsumen menurut Pasal 4 UUPK tentang perlindungan konsumen adalah “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau

penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sebagaimana mestinya”. Apabila setelah melakukan pengecekan ternyata kesalahan tersebut disebabkan oleh kelalaian PT. Telkom, pihak PT. Telkom dapat memberikan kompensasi atau ganti rugi dan pergantian perangkat IndiHome sesuai dengan jenis gangguannya. Hal tersebut juga tertulis didalam Kontrak Berlangganan antara pelanggan dengan pihak PT. Telkom yang tertulis “Memberikan jaminan layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan Telkom”. Yang dimaksud dengan *Service Level Guarantee* ialah jaminan layanan yang diberikan PT. Telkom kepada pelanggan, berupa layanan prima mulai dengan pasang baru dengan puma jual. Apabila PT. Telkom tidak dapat memenuhi *Service Level Guarantee* tersebut, maka pelanggan akan mendapatkan kompensasi atau ganti rugi. Dalam hal ini beberapa pelanggan masih tidak mendapatkan haknya seperti ganti rugi yang di jelaskan diatas maupun hak untuk memperoleh informasi yang jelas. Masih banyak pelanggan yang tidak mnedapatkan ganti rugi atas aduan/laporan yang diberikan kepada PT. Telkom. Membuat belum terpenuhinya hak dari pelanggan IndiHome yang merupakan kewajiban dari PT. Telkom.

B. Bentuk permasalahan yang ditemui dalam memberikan perlindungan hukum oleh PT. Telkom

Proses perlindungan konsumen, terkadang terdapat berbagai permasalahan/hambatan yang dapat memperlambat proses perlindungan konsumen tersebut. Dalam melaksanakan suatu usaha yang harus tunduk terhadap ketentuan Undang-Undang tidaklah mudah untuk pelaku usaha. Dikarenakan

adanya beberapa faktor yang menjadi permasalahan dalam pelaksanaannya baik dari konsumen maupun dari pelaku usaha itu sendiri. Pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang baik dan mematuhi fasilitas juga memberikan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen.

Faktor-faktor yang menghambat perlindungan konsumen bagi pelanggan jaringan internet IndiHome tersebut yaitu tingginya tuntutan dari masyarakat khususnya pelanggan layanan jasa jaringan internet IndiHome yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak PT. Telkom disebabkan oleh jumlah pelanggan jaringan internet IndiHome yang begitu banyak. Dikarenakan banyaknya jumlah pelanggan yang menjadikan PT. Telkom banyak menerima tanggapan dan permasalahan pelanggan yang berbeda-beda. Tetapi pihak PT. Telkom tetap akan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dalam menanggapi keluhan pelanggan.

Pelaksanaan perlindungan hukum bagi pelanggan layanan jasa jaringan internet IndiHome sangat banyak yang harus dipenuhi oleh pihak PT. Telkom dan tidak melanggar hukum dan UUPK. Bukan berarti tidak adanya permasalahan yang didapat oleh pengelola, adanya beberapa faktor utama bukan hanya dari pelaku usaha saja untuk memenuhi UUPK, tetapi rendahnya kesadaran konsumen untuk memperjuangkan haknya. Hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan konsumen terhadap kecurangan ataupun pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha dan tidak tahunya konsumen dengan UUPK untuk memperjuangkan haknya karena konsumen tidak mengetahui harus bagaimana jika haknya tidak terpenuhi oleh pelaku usaha.

Kebanyakan pelanggan langsung menandatangani formulir berlangganan

IndiHome tanpa mengoreksi isi ketentuan dan syarat yang berlaku yang tertera dalam klausul baku kontrak berlangganan IndiHome, sehingga dapat merugikan pelanggan tersebut dikemudian hari. Padahal, apabila pelanggan terlebih dahulu membaca dan memahami dengan seksama syarat dan ketentuan berlangganan yang terdapat dalam kontrak baku tersebut, pelanggan dapat lebih mengetahui hak dan kewajiban yang ia miliki dan juga dapat mengetahui hal-hal yang dilarang dilakukan oleh pelanggan untuk menghindari terjadinya sengketa kedepannya. Selain itu, kemampuan penyerapan informasi yang diterima pelanggan kurang maksimal sehingga terjadi *miss-communication* antara PT. Telkom dengan pelanggan layanan jasa jaringan internet IndiHome.

Perjanjian berlangganan produk IndiHome merupakan perjanjian baku yang berarti perjanjian tersebut hanya dibuat oleh salah satu pihak saja yakni PT. Telkom. Sebagian calon pelanggan IndiHome hanya mengikuti isi perjanjian berlangganan tanpa membaca isi perjanjian itu dengan teliti. Ketika pihak *Sales* IndiHome ataupun pihak Telkom sendiri sudah memberikan informasi yang lengkap dan jelas terhadap keterangan produk IndiHome serta isi kontrak, tetapi calon pelanggan tidak memahaminya bahkan tidak bertanya kepada petugas hal ini yang menimbulkan permasalahan dikemudian hari antara PT. Telkom dengan pelanggan. Sebab pihak telkom beranggapan bahwa calon pelanggan sudah mengerti isi dari perjanjian tersebut. Berikut tabel hasil jawaban kuesioner mengenai apakah sudah mengetahui bentuk-bentuk dari perlindungan konsumen, yaitu:

Tabel III.2.1
Hasil Jawaban Kuesioner Dari Konsumen Mengenai Sudah Mengetahui
Bentuk-Bentuk Perlindungan Konsumen

NO	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase %
1	Sudah	8	23%
2	Belum	27	77%
Jumlah		35	100%

Sumber: Data Olahan, Januari 2021 s/d Januari 2022

Dari hasil kuesioner terlihat bahwa pelanggan jaringan internet IndiHome masih banyak yang belum mengetahui bentuk-bentuk dari Perlindungan Konsumen. Hasil ini dapat dilihat dari total 27 responden atau sebanyak 77% yang menjawab belum mengetahui dan 8 responden atau sebanyak 23% yang sudah mengetahui, artinya banyak yang belum mengetahui bentuk-bentuk dari Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum yang diberikan PT. Telkom kepada pelanggan ialah, dengan cara menerima keluhan atau komplain yang disampaikan oleh pelanggan kepada Telkom dalam bentuk laporan ke 147, melalui surat, maupun langsung melapor ke Plasa Telkom, setelah itu pihak pelanggan dapat menyampaikan segala keluhan yang dialaminya, dan pihak PT. Telkom memberikan penjelasan mengenai penyebab mengapa terjadi kenaikan tagihan yang dialami oleh pelanggan tersebut yang menyebabkan kerugian. Artinya, agar untuk membicarakan masalah yang dihadapi. Dalam hal menyampaikan keluhan, telkom telah menyediakan layanan agar mempermudah pelanggan menyampaikan keluhannya atau melaporkan gangguan yang dialami melalui 147, sosial media dan aplikasi Myindihome yang tersedia di ios maupun android.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Rezki Putri Fitriani Selaku Staff Customer Care Area Riau Witel menjelaskan penyebab kenaikan tagihan karena

beberapa faktor yaitu pelanggan melakukan modifikasi paket melalui 147 atau plasa telkom.⁶¹ Pelanggan akan mendapatkan kontrak berlangganan baru setiap pelanggan melakukan modifikasi paket yang dikirimkan ke E-mail pelanggan dan didalam kontrak menyertakan tagihan lama dan tagihan baru dan ppn 10%.

Dalam hal ini, pelanggan perlu memberikan informasi yang lengkap dan data diri yang valid untuk memudahkan PT. Telkom memberikan informasi kepada pelanggan jika terjadinya kenaikan tagihan, serta pelanggan perlu untuk memahami kontrak berlangganan yang berlaku antara pelanggan dengan PT. Telkom supaya tidak terjadinya kesalah pahaman antara kedua belah pihak. Ternyata masih banyaknya pelanggan memberikan data yang tidak valid kepada PT. Telkom sehingga informasi yang diberikan PT. Telkom apabila terjadinya modif harga atau pemberitahuan lainnya tidak tersampaikan sebagaimana mestinya kepada para pelanggan.

Masih banyaknya pelanggan yang tidak melakukan laporan jika terjadinya kenaikan tagihan ataupun kerugian lain yang dialami oleh pelanggan. Laporan dapat membantu kelancaran penegakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena dengan adanya desakan laporan maka pelaku usaha akan memproses dan melakukan cara untuk dapat menyelesaikan permasalahan pelanggan. Tetapi karena kurang pengetahuan pelanggan terhadap UUPK yang melindungi hak-hak konsumen atau pelanggan dan mengatur dari pada kewajiban pelaku usaha. Selain itu, banyaknya terdapat pelanggan yang acuh tak acuh atas hak-hak yang dimilikinya sebagai pengguna, pelanggan kurang berperan aktif dan

⁶¹ Rezki Putri Fitriani, Staff Customer Care Area Riau Witel, Wawancara, 9 September 2021

tidak menyampaikan kendala yang dialami sehingga menyebabkan kerugian kepada pelanggan tersebut, sehingga penyedia jasa mengalami kendala dalam mengatasi dampak (rugi) yang telah dialami oleh pelanggan.

Pelanggan komplain karena biaya tagihan paket awal tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya karena kelalaiannya sendiri. Contohnya, saat konsumen mendapatkan penawaran harga promo *telemarketing* dari call center 147, kebanyakan konsumen menjawab “iya-iya” saja padahal belum mendengar penjelasan sepenuhnya dari *costumer service*. Sehingga konsumen tidak mengetahui bahwa harga promo yang ditawarkan kepada pelanggan belum termasuk PPN 10 %. Jadi pelanggan merasa kecewa karena biaya langganan yang harus dibayar tidak sesuai kesepakatan awal sementara pelanggan harus membayar biaya tagihannya sesuai yang tertera pada *bill* tagihan.

Pelanggan banyak juga yang komplain dengan mengeluh kenapa biaya tagihannya menjadi naik dari bulan yang lalu atau naik setelah setahun. Padahal sebelum melangsungkan perjanjian dengan pelanggan pihak *sales* maupun *customer service* sudah memberitahu kepada pelanggan terhadap syarat dan ketentuan yang berlaku bahwa setelah 12 bulan maka akan dikenakan dengan harga normal. Jadi sebenarnya, biaya tagihan paket IndiHome bukan naik harga melainkan karena awalnya daftar saat promo jadi pelanggan bisa mendapatkan biaya layanan yang lebih murah dengan waktu yang telah ditentukan. Selanjutnya, setelah masa promo habis akan dikenakan tarif normal kembali.

Sehingga seiring berjalannya waktu, pelanggan kecewa dan merasa harga paket layanan IndiHome yang dipilih pelanggan terlalu mahal. Oleh karena itu,

diharapkan kepada pelanggan ataupun calon pelanggan untuk lebih mencermati dan membaca isi dari perjanjian yang hendak ditandatangani.

Dalam hal ini dapat diketahui bahwa pihak yang bertanggung jawab atas terhambatnya perlindungan konsumen bukan hanya dari pelaku usaha itu sendiri tetapi kurangnya partisipasi dari masyarakat yang tidak mendukung terlaksananya perlindungan konsumen tersebut. Berikut hasil jawaban kuesioner mengenai apakah pelanggan mengetahui Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, penulis akan menyajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabe III.2.2
Hasil Jawaban Kuesioner Dari Pelanggan Mengenai Apakah Mengetahui
Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

NO	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase %
1	Mengetahui	4	11%
2	Tidak mengetahui	31	89%
Jumlah		35	100%

Sumber: Data Olahan, Januari 2021 s/d Januari 2022

Hasil dari kuesioner, dapat dilihat bahwa kendala yang sangat besar yaitu tidak tahunya konsumen atau pelanggan terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebesar 89%. Yang merupakan suatu dasar hukum untuk memperjuangkan hak-hak konsumen sebagai landasan berpijak konsumen untuk bisa menuntut pelaku usaha yang merugikan konsumen.

Kondisi tersebutlah yang menjadi faktor permasalahan/penghambat perlindungan konsumen, khususnya bagi pelanggan jaringan internet IndiHome di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru sehingga perlindungan konsumen

tersebut tidak sepenuhnya terlaksana. Dan dalam hal ini PT. Telkom juga harus mengetahui apa yang menjadi kewajiban sebagai pelaku usaha agar perlindungan konsumen berjalan dengan baik dan tidak merugikan pihak yang terlibat didalamnya.

Menurut analisa penulis, dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa peran pelaku usaha maupun konsumen sangat diperlukan untuk mengurangi terjadinya kerugian yang dialami konsumen khusus nya pelanggan jaringan internet IndiHome. Upaya pelaku usaha untuk mengurangi terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu dilakukannya pengawasan yang intensif dari pihak PT. Telkom dalam hal perlindungan konsumen, tidak hanya berbicara perihal pelanggaran apa yang telah dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen, namun juga berbicara perihal upaya pencegahan apa yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk memenuhi hak-hak yang dimiliki konsumen ketika konsumen ingin menggunakan produk atau jasanya agar pelanggaran terhadap konsumen dapat diperkecil atau bahkan terpenuhi semua hak-hak yang dimiliki konsumen.

Dalam hal ini UUPK merupakan suatu upaya perlindungan konsumen, dimana sebagai upaya pedoman bagi konsumen dalam mempertahankan hak-haknya. Apabila timbul konflik seperti terjadinya kenaikan tagihan tanpa mendapatkan pemberitahuan, UUPK tadilah yang menjadi acuan dalam melindungi hak konsumen itu seperti disediakannya sarana bagi konsumen untuk melaporkan keluhan kepada PT. Telkom diberikannya kompensasi atau ganti rugi apabila konsumen dirugikan. Semua hal-hal ini dilakukan karena berpedoman

pada UUPK.

Meninjau hal tersebut, maka diperlukan adanya kepedulian pemerintah dalam memberikan pembinaan, sosialisasi kepada masyarakat serta advokasi sehingga dengan itu masyarakat dapat mengetahui tentang UUPK sehingga pelaku usaha tidak dapat mengelabui konsumen dengan melepaskan tanggung jawab kepada konsumen karena konsumen tidak mengetahui UUPK.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Perlindungan hukum bagi pelanggan jaringan internet IndiHome yang diberikan oleh PT. Telkom Indonesia Riau Witel kepada pelanggan pada dasarnya belum sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan di Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak-hak dari pelanggan, karena hak-hak pelanggan belum diberikan sepenuhnya oleh pihak PT. Telkom yang tertulis di kontrak berlangganan. PT. Telkom tidak memberikan kompensasi kepada pelanggan yang telah dirugikan.
2. Adapun kendala dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi pelanggan jaringan internet IndiHome di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru disebabkan beberapa faktor antara lain, yakni pelanggan masih memberikan informasi yang tidak valid kepada PT. Telkom seperti memberikan Nomor telepon tidak valid, Email yang tidak valid jadi ketika ada modif atau penagihan billing ke pelanggan karena data tidak valid jadi informasi yang harus diberikan PT. Telkom kepada pelanggan jadi tidak tersampaikan. Masih rendahnya pengetahuan pelanggan akan perlindungan hukum terhadap pelanggan, kurangnya kesadaran serta pengetahuan akan hak-hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan pelanggan sebagaimana

yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. Saran

1. Bagi pelanggan diharapkan lebih aktif lagi untuk menambah pengetahuan mengenai produk yang digunakan serta lebih mencari informasi, pelanggan harus meningkatkan kesadarannya akan hak-haknya, serta lebih aktif lagi dalam memperjuangkan hak-haknya dan tidak hanya diam apabila mengalami kerugian terhadap dirinya sebagai pelanggan.
2. Bagi PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk sebagai pelaku usaha diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Terutama dalam pemenuhan hak-hak pelanggan dalam memberikan informasi terhadap pelanggan agar pelanggan mengetahui informasi jasa apa yang ia pakai, serta lebih sigap dalam menghadapi keluhan-keluhan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Arrasjid, Chainnur, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2001
- Asyhadie, Zaeni, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya Di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012
- Danvirivanto, *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran, dan Teknologi Informasi*, Jakarta: Aditama, 2010
- Dirdjosisworo, Soedjono, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008
- Hadjon, Philipus M, dkk, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011
- Hariato, Dedi, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan Yang Menyesatkan*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- HS, Salim & Erlies Septiana Nurbaini, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013
- Imaniyati, Neni Sri, Panji Adam Agus Putra, *Hukum Bisnis Dilengkapi Dengan Kajian Hukum Bisnis Syariah*, Bandung: Refika Aditama, 2017
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2019
- Meliala, Adrianus, *Praktik Bisnis Curang*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993
- Miru, Ahmadi, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, Jakarta: Raja Grafindo

Persada, 2007

Miru, Ahmadi, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011

Miru, Ahmadi, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013

Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004

Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2001

Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen; Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2006

Rahardjo, Satjipto, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*, Jakarta: Kompas, 2003

Saliman, Abdul R, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Jakarta: Kencana, 2010

Shidarta, *Hukum Perlindungan Indonesia*, Jakarta: PT. Grasindo, 2006

Sjahputra, Imam, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Bandung: Alumni, 2010

Soeroso, R, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006

Sudiarsih, Made, *Aspek Hukum Peran Serta Masyarakat Dalam Kegiatan Telekomunikasi*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 1998

Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, Jakarta: Kencana, 2004

Sunggono, Bambang, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo

Persada, 2012

Sutedi, Adrian, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*,
Bogor: Ghalia Indonesia, 2008

Susanto, Happy, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008

Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*, Depok: Raja Grafindo Persada, 2018

Syafrinaldi, *Buku Panduan Skripsi*, Pekanbaru: UIR Press, 2017

Widagdo, Setiawan, *Kamus Hukum*, Jakarta: Citra Umbara, 2008

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2016

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 No. 42, Tambahan
Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3281)

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan
Telekomunikasi

C. Jurnal dan Skripsi

Arlina, Sri, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik (Pemutih Wajah) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Jurnal UIR Law Review Vol. 2 No. 1 Tahun 2018

Kurniawan, *Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal

Dinamika Hukum Vol. 12 No. 1 Tahun 2012

Nugrahningsih, Widi, *Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online*, Jurnal Serambi Hukum Vol. 11 No. 01 Tahun 2017

Rahdiansyah, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Air Minum Isi Ulang*, Jurnal UIR Law Riview Vol. 2 No. 2 Tahun 2018

Santri, Selvi Harvia, *Prinsip Utmost Good Faith Dalam Perjanjian Asuransi Kerugian*, Jurnal UIR Law Riview Vol. 1 No. 1 Tahun 2017.

Thama, Adithya Arga, *Tanggung Jawab PT. PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Listrik (Studi PT. PLN (Persero) Medan)*". Skripsi. Fakultas Hukum, Ilmu Hukum, Universitas Sumatera Utara, Medan Tahun 2018

D. Internet

<https://indihome.co.id/syarat-ketentuan/informasi-berlangganan/>

<https://indihome.co.id/syarat-ketentuan/>

<https://hukumonline.com/berita.baca/perlindungan-hukum-contoh-dan-cara-memperolehnya/>

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Telkom_Indonesia/

<https://id.wikipedia.org/wiki/Indonesia>

<https://indihome.co.id/blog/penjelasan-lengkap-dan-menarik-seputar-indihome-fiber>

LAMPIRAN

KUESIONER UNTUK MELENGKAPI DATA TUGAS AKHIR MAHASISWA (SKRIPSI) MENGENAI JUDUL “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN INDIHOME TERHADAP KENAIKAN TAGIHAN BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PT. TELKOM CABANG PEKANBARU”

1. Apakah anda pelanggan jaringan internet IndiHome?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Manakah paket jaringan internet IndiHome yang anda gunakan?
 - a. Triple play
 - b. Dual play
 - c. Single pay
3. Apakah tagihan jaringan internet IndiHome sesuai dengan paket yang digunakan?
 - a. Ya
 - b. Tidak
4. Apakah anda pernah mengalami kenaikan tagihan pada jaringan internet IndiHome?
 - a. Pernah
 - b. Tidak pernah
5. Apakah anda pernah melakukan klaim/laporan atas kenaikan tagihan sebagai pelanggan jaringan internet IndiHome?
 - a. Pernah
 - b. Tidak pernah
6. Apakah anda mengetahui bentuk-bentuk Perlindungan Konsumen yang diberikan?
 - a. Mengetahui
 - b. Tidak mengetahui
7. Apakah PT. Telkom bertanggung jawab atas kenaikan tagihan jaringan IndiHome yang anda alami?
 - a. Bertanggung jawab
 - b. Tidak bertanggung jawab
8. Apakah anda mengetahui atas Hak-hak yang ada sebagai konsumen khususnya pelanggan jaringan internet IndiHome?
 - a. Mengetahui
 - b. Tidak mengetahui
9. Apakah anda mengetahui faktor-faktor yang terjadi akibat terhambatnya Perlindungan Konsumen?
 - a. Mengetahui
 - b. Tidak mengetahui

10. Apakah anda mengetahui adanya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
- a. Mengetahui
 - b. Tidak mengetahui



DAFTAR WAWANCARA DENGAN PT. TELKOM INDONESIA RIAU

WITEL

1. Bagaimana bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak PT. Telkom kepada konsumen, khususnya pelanggan pengguna jasa jaringan internet IndiHome?

Jawaban : Menyediakan tempat untuk pelanggan menyampaikan keluhan-keluhan maupun kritik saran dari pelanggan kepada PT. Telkom itu sendiri dengan menyediakan Call Center 147, atau melalui sosial media seperti instagram, twiter dan sosial media lainnya.

2. Apakah PT. Telkom sudah memeberikan informasi yang jelas kepada pelanggan jaringan internet IndiHome?

Jawaban : Sudah, sales sudah menginformasikan kepada pelanggan terkait biaya pasang, layanan internet, chanel-chanelnya sudah diberitahu oleh sales kepada pelanggan. Kemudian ada yang namanya tim verifikasi disini tim verifikasi akan menjelaskan kembali terkait dengan harga IndiHome, kontrak berlangganan, biaya pasanganya berapa dijelaskan dengan detail oleh tim verifikasi ini.

3. Apakah PT. Telkom sudah memberikan hak-hak konsumen kepada pelanggan pengguna jasa jaringan internet IndiHome?

Jawaban : Sudah, hak untuk mendapatkan informasi contohnya informasi billing itu kita biasanya setiap bulannya itu diinformasikan, ada namanya tim FBCC itu meliputi seperti Call Pelanggan mengenai tagihan-tagihan, misalnya sudah tanggal 1 nanti tim FBCC mengingatkan agar tidak

nunggak. Hak keamanan, Telkom sudah ada kontrak berlangganan data itu akan aman, tidak akan ada data yang bocor, tetapi terkadang ada beberapa sales yang nakal untuk membocorkan data pelanggan.

4. Bagaimanakah cara PT. Telkom menghadapi keluhan yang datang dari pelanggan mengenai masalah produk jasa jaringan internet IndiHome yang mereka gunakan?

Jawaban : Ada namanya tim Call Center di 147 di Call Center itulah pelanggan menyampaikan keluhan-keluhannya, kalau bisa disupport berdasarkan sistem yang teknisi tidak harus ke lapangan itu nanti bisa disampaikan di 147 tadi. Prosesnya dari Call Center 147-Ket gangguan-Tim asuransi-Survey-Pelanggan-Closed. Atau bisa melalui instagram Telkom IndiHome Riau Daratan, namun tidak semua kasus bisa ditampung.

5. Penyebab terjadinya kenaikan tagihan?

Jawaban : Ada beberapa faktor yang bisa membuat terjadinya kenaikan tagihan, contoh faktor utamanya adalah pelanggan melakukan modifikasi paket.

6. Bagaimanaka cara PT. Telkom memberikan pemberitahuan kepada pelanggan apabila ada terjadi perubahan tagihan?

Jawaban : Apabila pelanggan melakukan perubhan atau modifikasi paket akan masuk kontrak baru ke Email pelanggan dibunyikan kalau paket pelanggan yang lama berapa dan paket barunya berapa dan ditambah PPN dan lainnya.

7. Faktor-faktor apa saja yang menghambat atau yang menjadi kendala perlindungan konsumen bagi pengguna jasa jaringan internet IndiHome?

Jawaban : Contohnya kadang si pelanggan tidak memberikan data yang valid seperti email yang tidak valid, No Hanphone yang sudah tidak aktif dan lainnya. Jadi ketika ada modif atau penagihan billing kepada pelanggan itu karna data tidak valid jadi tidak tersampaikan kepada pelanggan.

8. Bagaimanakah faktor-faktor penghambat perlindungan konsumen tersebut dapat terjadi?

Jawaban : Hal itu dapat terjadi karena masih banyaknya masyarakat yang kurang memahami mengenai perlindungan konsumen, dan tidak mengetahui bahwa kita sebagai pelanggan ada hak yang harus kita dapatkan. Karena masih banyaknya masyarakat yang tidak memahami dan tidak peduli mengenai perlindungan konsumen itu membuat perlindungan konsumen itu terhambat karena dari pihak pelanggannya tidak mengetahui adanya hal seperti itu.

DOKUMENTASI

Wawancara dengan Customer Service



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

LAMPIRAN BUKTI PEMBAYARAN KENAIKAN TAGIHAN

Execution per transaction 0.14 seconds
 Nama: SYPDA KOST
 Produk: Telkom Link ADSL
 Phone: 111503112852
 Internet: 0
 GroupID: 34009628155 (TSI)

Periode	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Belum Bayar	Status Pembayaran	Lokasi Pembayaran	Cicilan	Tanggal	Jam
+ Jan 2022	IDR	333,500	0	Lunas	FINNET SUBCA - INDOMART	Bukan cicilan	21-Jan-2022	08:30:07
+ Des 2021	IDR	319,000	0	Lunas	FINNET SUBCA - INDOMART	Bukan cicilan	19-Dec-2021	20:28:47
+ Nop 2021	IDR	319,000	0	Lunas	FINNET SUBCA - INDOMART	Bukan cicilan	20-Nop-2021	13:04:01
+ Okt 2021	IDR	319,000	0	Lunas	FINNET SUBCA - INDOMART	Bukan cicilan	21-Okt-2021	16:32:24
+ Sep 2021	IDR	319,000	0	Lunas	FINNET SUBCA - INDOMART	Bukan cicilan	18-Sep-2021	19:22:40
+ Agu 2021	IDR	319,000	0	Lunas	FINNET SUBCA - SHOPEE	Bukan cicilan	21-Agu-2021	10:51:43
+ Jul 2021	IDR	319,000	0	Lunas	FINNET SUBCA - INDOMART	Bukan cicilan	20-Jul-2021	20:36:39
+ Jun 2021	IDR	319,000	0	Lunas	FINNET SUBCA - INDOMART	Bukan cicilan	18-Jun-2021	20:54:14
+ Mei 2021	IDR	319,000	0	Lunas	FINNET WAY4 - FINNET	Bukan cicilan	19-Mei-2021	20:28:25
+ Apr 2021	IDR	319,000	0	Lunas	FINNET SUBCA - ALFAMART	Bukan cicilan	17-Apr-2021	17:23:08
+ Mar 2021	IDR	319,000	0	Lunas	FINNET SUBCA - INDOMART	Bukan cicilan	15-Mar-2021	21:28:19
+ Feb 2021	IDR	319,000	0	Lunas	FINNET SUBCA - INDOMART	Bukan cicilan	12-Feb-2021	14:48:00

© 2008 PT Telkom

Nomor : Tel.112/PD 000/R1W-1H520000/2021

Pekanbaru, 15 September 2021

Kepada Yth

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Islam Riau
di
Pekanbaru

Dari : MANAGER HR & CDC RIDAR
Lampiran : -
Perihal : **Persetujuan Izin Penelitian**

Menunjuk surat Saudara Nomor : 2308/E-UIR/27-FH/2021 tanggal 03 September 2021 perihal Pengambilan data, atas nama manajemen PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Riau Daratan menyampaikan bahwa pada prinsipnya menyetujui dan menerima Mahasiswa Saudara untuk melaksanakan Kegiatan dimaksud.:

No.	Nama	NIM	Jurusan	Lokasi Penelitian	Pembimbing
01	Miranda Pratiwi	171010530	Ilmu Hukum	CS Witel Ridar	Suci Lestari/850011

Selanjutnya kepada yang bersangkutan agar melapor paling lambat 3 (tiga) hari sebelum kegiatan dimaksud berlangsung ke bagian HR Telkom Witel Ridar Jln. Jend. Sudirman No. 199 Pekanbaru, atau kepada Sdr. Fajar telepon kantor : 0761-851023, dengan membawa surat ini, pasfoto warna ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar, meterai Rp.10.000,- sebanyak 1 (satu) lembar, fotocopy Kartu Mahasiswa sebanyak 1 (satu) lembar serta mengisi " Surat Pernyataan " dan " Surat Kesediaan " selama melakukan Kerja Praktek (sejenisnya) di PT. Telekomunikasi Indonesia.Tbk (form tersedia d Telkom).

Apabila dalam waktu yang telah ditentukan peserta tidak melapor, maka kami anggap yang bersangkutan telah mengundurkan diri.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

Azril Aziz
MANAGER HR & CDC RIDAR

Tembusan