

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN INDIHOME ATAS
GANGGUAN JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO.8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS: PT.
TELKOM INDONESIA RIAU WITEL)**

SKRIPSI

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



OLEH :

PUTRI DIYANTARI

NPM : 161010424

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2020

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Diyantari
NPM : 161010424
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 13 September 1998
Program Studi/Jurusan : Ilmu Hukum/Hukum Bisnis
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen INDIHOME Atas Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: PT. Telkom Indonesia Riau Witel)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, orisinil dan tidak dibuatkan oleh orang lain, sepengetahuan saya belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil orang lain atau mencontek atau menjiplak hasil skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S1) yang telah saya peroleh di batalkan.

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

Pekanbaru, 6 Juli 2020

Yang menyatakan



Putri Diyantari

No. Reg. 438/V/UPM FH UIR 2020

Paper ID. 1351649988 / 30%



Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Putri Diyantari

161010424

Dengan Judul :

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen INDIHOME Atas Gangguan Jaringan Internet Ditinjau

Dari Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus: PT.

Telkom Indonesia Riau Witel)

Telah lolos Similarity sebesar maksimal 30%

Pekanbaru, 06 Juli 2020

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

[Signature]
Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

ABSTRAK

Pada zaman sekarang ini teknologi berkembang dengan semakin pesat. Kebutuhan manusia semakin tinggi untuk melakukan komunikasi dan memperoleh informasi terutama melalui media internet. Teknologi informasi dan komunikasi (Telekomunikasi) telah menjadi kebutuhan pokok manusia dalam kehidupan sehari-hari. Berbagai perusahaan menghasilkan beragam layanan jasa internet salah satunya adalah PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk yang menyediakan layanan jasa IndiHome. Layanan tersebut tidak terlepas dengan adanya hambatan-hambatan dan gangguan atau kerusakan pada jaringan internet yang dialami dalam penggunaannya sehingga konsumen dirugikan karena tidak mendapatkan jasa sesuai dengan yang diharapkan.

Terdapat 2 (dua) masalah pokok yang peneliti angkat dari penelitian ini, yakni *Pertama*, Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen IndiHome oleh PT. Telkom atas gangguan jaringan Internet dan *Kedua*, Kendala perlindungan hukum terhadap konsumen IndiHome oleh PT. Telkom apabila terjadi gangguan jaringan internet.

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian observasi (observasi research) dengan melakukan wawancara kepada Staff Customer Care Service PT. Telkom Indonesia Riau Witel, serta penyebaran kuesioner kepada 35 konsumen pelanggan jaringan internet IndiHome.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pelanggan jaringan internet IndiHome yang diberikan oleh PT. Telkom pada dasarnya sudah terlindungi, karena hak-hak konsumen sudah diberikan dan sudah tertulis di Kontrak Berlangganan yang telah disepakati.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, IndiHome

ABSTRACT

In this day and age technology is developing more rapidly. Human needs are increasingly high for communication and obtaining information, especially through internet media. Information and communication telecommunications (telecommunications) has become a basic human need in everyday life. Various companies produce a variety of internet services, one of which is PT. Telekomunkasi Indonesia (Persero) Tbk, which provides IndiHome services. The service is inseparable with the obstacles and disruption or damage to the internet network that is experienced in its use so that consumers are disadvantaged because they do not get services as expected.

There are 2 (two) main problems that researchers raised from this study, namely First, How is the legal protection of IndiHome consumers by PT. Telkom for Internet network disruption and Second, Obstacles to legal protection for IndiHome consumers by PT. Telkom in the event of internet network disruption.

This research uses the type of observation research method (observation research) by conducting interviews with PT. Telkom Indonesia Riau Witel, as well as the distribution of questionnaires to 35 consumers of IndiHome internet network customers.

The results of this study concluded that the legal protection of consumers of IndiHome internet network customers provided by PT. Telkom is basically protected, because the rights of consumers have been given.

Keywords: Legal Protection, Consumers, IndiHome

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen IndiHome atas Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: PT. Telkom Indonesia Riau Witel)"*.

Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini karena adanya bimbingan, bantuan, saran dan kerjasama. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih atas segala bantuan yang telah diberikan. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. **Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L** selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar dan menuntut ilmu di Universitas Islam Riau,
2. **Bapak Dr. Admiral, S.H., M.H** selaku Dekan Fakultas Hukum yang telah memberikan pelayanan dan kesempatan mengikuti program SI di Fakultas Hukum,
3. **Bapak Rahdiansyah, S.H., M.H** selaku Ketua Departemen Hukum Bisnis, yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan selama masa studi di Jurusan Hukum Bisnis,
4. **Ibu Dr. Desi Apriani S.H., M.H** selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik,
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staff Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah membimbing, mengarahkan, dan membagikan ilmu pengetahuannya dan mempermudah penulis dalam segala hal.

6. Kepada kedua orang tua **Ahmad Ramli (alm) dan Tri Yanti** tercinta yang selalu memberikan doa yang tak henti hentinya, nasihat, semangat dan kasih sayangnya yang berharga selama mengikuti pendidikan dalam menyelesaikan skripsi ini dan tak lupa juga selalu mendoakanku selama menyelesaikan perkuliahan ini.
7. Kepada kakakku **Dini Aryanti** tersayang yang telah memberikan dukungan nasehat, bantuan serta doanya buat penulis.
8. Terima kasih buat teman-teman yang sudah membantu dan memberi dukungan dan kepada teman-teman yang masih dalam perjuangan semoga diberikan segala kemudahan dalam segala hal. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 2020
Penulis

PUTRI DIYANTARI
161010424

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Tinjauan Pustaka	8
E. Konsep Operasional	19
F. Metode Penelitian	21
BAB II TINJAUAN UMUM	26
1. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	26
2. Tinjauan Umum Tentang PT. Telkom dan IndiHome	40
3. Tinjauan Umum Tentang Kota Pekanbaru	46
BAB III PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	56
a. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen IndiHome oleh PT. Telkom sebagai Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	56
b. Kendala Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Oleh PT. Telkom sebagai Pelaku Usaha apabila Terjadi Gangguan Internet	70

BAB IV PENUTUP78

a. Kesimpulan78

b. Saran79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri dan memerlukan pertolongan orang lain. Saat melakukan hubungannya dengan orang lain, manusia membutuhkan sarana komunikasi, baik berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung. Dr. Everett Kleinjan dari East West Center Hawaii menuliskan “Komunikasi merupakan bagian kekal dari kehidupan manusia seperti halnya bernafas, maka sepanjang manusia ingin hidup maka ia perlu berkomunikasi.” (Cangara, 2006)

Tiga motif pemicu mengapa manusia penting dalam berkomunikasi telah dikemukakan oleh Harold D. Lasswell, yaitu: (Cangara, 2006)

“*Pertama*, adalah hasrat manusia untuk mengontrol lingkungannya. Melalui komunikasi manusia dapat mengetahui peluang-peluang yang ada untuk dimanfaatkan, dipelihara, dan terhindar pada hal-hal yang mengancam alam sekitarnya. Melalui komunikasi manusia dapat mengetahui suatu kejadian atau peristiwa. Bahkan melalui komunikasi manusia dapat mengembangkan pengetahuannya, yakni belajar dari pengalamannya, maupun melalui informasi yang mereka terima dari lingkungan sekitarnya. *Kedua*, adalah upaya manusia untuk dapat beradaptasi dengan lingkungannya. Proses kelanjutan suatu masyarakat sesungguhnya tergantung bagaimana masyarakat itu bisa beradaptasi dengan lingkungannya. Penyesuaian disini bukan saja terletak pada kemampuan manusia memberi tanggapan gejala alam seperti gempa, banjir, dan musim yang mempengaruhi perilaku manusia, tetapi juga lingkungan masyarakat tempat manusia hidup dalam tantangan. Dalam lingkungan seperti ini diperlukan penyesuaian, agar manusia dapat hidup dalam suasana yang harmonis. *Ketiga*, adalah upaya untuk melakukan transformasi warisan sosialisasi. Suatu masyarakat yang ingin mempertahankan keberadaannya, maka anggota masyarakatnya dituntut untuk melakukan pertukaran nilai, perilaku, dan peranan. Misalnya bagaimana orang tua mengajarkan tatakrama bermasyarakat dalam bermasyarakat yang baik kepada anak-anaknya. Bagaimana sekolah di fungsikan untuk mendidik warga negara. Bagaimana media massa menyalurkan hati nurani khalayaknya, dan bagaimana pemerintah dengan kebijaksanaan yang dibuatnya untuk mengayomi kepentingan anggota masyarakat yang dilayaninya.”

Perkembangan komunikasi di Indonesia semenjak bergulirnya reformasi tahun 1998 mendorong bergerakinya bandul informasi kearah kebebasan yang hampir tanpa kendali, dimana sebelumnya informasi menjadi barang yang mahal dan sulit untuk diperoleh. Internet sebagai salah satu sarana telekomunikasi merupakan penemuan yang sangat

berpengaruh di Indonesia di dunia saat ini dan sudah menjadi kebutuhan penting dalam kehidupan. Hampir seluruh rakyat Indonesia merupakan konsumen dari layanan internet.

PT. Telkom adalah perusahaan yang bergulir dibidang informasi, komunikasi serta penyedia jasa jaringan telekomunikasi di Indonesia yang menyediakan layanan internet yang menjadi fokus utama dalam penulisan ini yaitu IndiHome. *IndiHome* adalah layanan digital dengan teknologi fiber optik yang merupakan sejenis kabel yang terbuat dari kaca atau plastik yang biasanya tidak lebih dari sehelai rambut dan dapat digunakan untuk mentransmisikan sinyal cahaya dari suatu tempat ketempat lain. Transmisi yang dipakai berasal dari sinar laser atau LED (*light emitting diode*), yang memiliki indeks bias yang lebih besar sehingga menghasilkan kecepatan yang maksimal. Layanan IndiHome terdiri dari *Internet Fiber* berkecepatan tinggi, *UseTV Cable* yaitu layanan Televisi interaktif dan berteknologi tinggi, dan telepon rumah. Saat ini jumlah konsumen IndiHome pada lingkup nasional sudah mencapai sekitar 4 juta konsumen.

Konsumen yang ingin berlangganan Indihome, dapat mendaftar langsung melalui kantor Plaza Telkom atau juga dengan mendaftar melalui aplikasi online pada perangkat handphone, dengan terlebih dahulu mengunduh aplikasi My IndiHome. Layanan IndiHome ini ditawarkan kepada masyarakat berdasarkan kontrak baku berlangganan layanan IndiHome. Dalam perjanjian antara kedua belah pihak yaitu, baik pihak pengguna jasa atau pelanggan maupun pihak penyelenggara jasa yaitu PT. Telkom mempunyai hak dan kewajiban.

Keterkaitan PT. Telkom dengan Konsumennya adalah keterkaitan kontraktual, PT.Telkom yang mempersiapkan kontrak berisi pasal-pasal yang sudah ditetapkan oleh pihaknya yang diberikan kepada konsumen, atau biasa disebut dengan Klausula Baku. PT Telkom telah menetapkan klausula baku dengan dituangkan dalam bentuk formulir yang kemudian akan ditandatangani oleh konsumen apabila ingin berlangganan IndiHome.

Pelaksanaan sebuah kontrak yang telah disepakati oleh pihak konsumen dan pihak penyedia jasa terkadang tidak berjalan sesuai dengan yang di harapkan, sebagai konsumen yang menggunakan jasa internet seharusnya menerima haknya. PT. Telkom sebagai pelaku usaha juga seharusnya menerima kompensasi dari jasa internet yang sudah diberikan. Faktanya, masih banyak konsumen yang tidak terpenuhi haknya, salah satunya adalah apabila terjadinya gangguan jaringan internet. Dengan hal tersebut tentu mengganggu kesibukan konsumen yang menggunakan IndiHome, sehingga membuat terhambatnya aktivitas yang selama ini bergantung pada jaringan internet.

Terjadinya gangguan jaringan internet dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen, namun jarang konsumen memahami dan mengetahui bahwa hak-hak mereka di lindungi oleh Hukum Perlindungan Konsumen. Saat melakukan perjanjian berlangganan IndiHome juga banyak konsumen yang hanya langsung menandatangani kontrak, tanpa membaca dahulu isinya, sehingga membuat mereka tidak mengetahui apa saja hal-hal penting bagi mereka selaku konsumen. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa sangat minimlah pengetahuan masyarakat tentang perlindungan konsumen, sehingga saat konsumen mengalami kerugian, tidak mengambil tindakan apapun.

Pada dasarnya kepuasan pelanggan dijelaskan oleh pemahaman pelanggan atas performance produk atau jasa dalam mengabdikan keinginan Pelanggan-pelanggan terlampaui. Artinya pelanggan paling tidak memperoleh harapannya sesuai dengan yang dijanjikan dari produk tersebut, dalam hubungannya yang begitu berkali-kali terdapat ketidak setaraan antara kedua belah pihak. Pelanggan umumnya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat sebagai sasaran eksploitasidari pelaku usaha yang menurut sosial dan ekonomi menempati posisi yang berkuasa. Dengan kata lain pelanggan adalah pihak yang peka yang di eksploitasi oleh pelaku usaha dalam melaksanakan aktivitas bisninsnya (Saliman A. R., 2005) .

Perlindungan konsumen terkait dengan perlindungan hukum, sehingga perlindungan konsumen sebenarnya serupa bersama pertahanan yang disediakan oleh aturan untuk hak-hak dasar konsumen. Hak-hak dasar konsumen yang dilindungi adalah:

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

Kenyataannya masih sering terjadi kasus gangguan jaringan internet sehingga tidak terpenuhinya hak-hak yang terkandung oleh konsumen. Hak dasar konsumen salah satunya adalah hak untuk mendapatkan keamanan yang artinya konsumen akan mendapatkan keamanan apa saja dalam penggunaan barang/atau jasa tersebut. Akan tetapi masih banyak gangguan jaringan internet yang terjadi sehingga membuat konsumen tidak merasa aman dalam menggunakan jaringan internet tersebut.

Kasus yang sering terjadi ditengah-tengah masyarakat khususnya di Kota Pekanbaru ialah saat terputusnya koneksi jaringan internet secara tiba-tiba sehingga menghambat aktifitas masyarakat. Berita yang di peroleh dari **TRIBUNPEKANBARU.COM** layanan Telkom IndiHome dilaporkan mengalami gangguan pada tanggal 5/11/2019. Hal ini menyebabkan sejumlah pengguna tidak dapat mengakses situs web, media sosial, layanan chat, dan akses internet lainnya. Konsumen melaporkan gangguan ini ke media sosial milik PT. Telkom. Dan juru bicara Telkomsel mengonfirmasi benar ada jaringan yang down.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa: “Perlindungan Konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen”. Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat diartikan bahwa setiap konsumen berhak atas kepastian hukum di dalam suatu perjanjian dengan para pelaku usaha, tidak terkecuali dengan kerugian yang dialaminya.

Dari penjelasan umum, undang-undang perlindungan konsumen tidak dimaksudkan pula untuk menjadi penghalang pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Pengaturan tentang perlindungan konsumen diharapkan dapat menumbuhkan iklim persaingan yang sehat dan ketat sehingga mereka akan mulai berkompetisi untuk menyajikan produk yang berkualitas.

Dari paparan di atas bahwa terlihat jelas masih banyak yang harus digali dari perlindungan konsumen khususnya mengenai terjadinya gangguan jaringan internet bagi konsumen IndiHome, bagaimana sebenarnya bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen itu diterapkan oleh PT. Telkom berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen?

Oleh sebab itu, Penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut perihal “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen INDIHOME Atas Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: PT. Telkom Indonesia Riau Witel)”

B. Rumusan Masalah

Menurut penjelasan di atas, maka Penulis dalam hal ini membatasi beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen IndiHome oleh PT. Telkom atas gangguan jaringan internet Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apa kendala perlindungan hukum terhadap konsumen IndiHome oleh PT. Telkom apabila terjadi gangguan jaringan internet?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Menurut rumusan masalah diatas, adanya tujuan dari penelitian yang penulis lakukan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen IndiHome oleh PT. Telkom atas gangguan jaringan internet.
2. Untuk mengetahui kendala perlindungan hukum terhadap konsumen IndiHome oleh PT. Telkom apabila terjadi gangguan jaringan internet.

2. Manfaat Penelitian

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

1. Untuk menambah ilmu pengetahuan dalam dunia hukum bisnis khususnya mengenai perlindungan terhadap konsumen IndiHome atas gangguan jaringan internet.
2. Untuk memberikan manfaat bagi peneliti lainnya dalam memberikan masukan dan informasi serta menambah bahan perbandingan bagi penulis lainnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan tentang gangguan jaringan internet.

D. Tinjauan Pustaka

1. Perlindungan Konsumen

Definisi Perlindungan Konsumen adalah perlindungan hukum yang disampaikan kepada konsumen untuk berupaya melengkapi kebutuhan mereka dari situasi yang membahayakan konsumen. Menurut Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen ialah usaha apapun yang mengamankan kepastian dalam perlindungan konsumen antara lain adalah untuk menaikkan kedudukan konsumen dan

mengungkapkan informasi tentang barang atau jasa untuk mereka. Dan juga pementukan sebuah pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.

Menurut Az Nasution:

“hukum perlindungan konsumen adalah bagia dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.” (Nasution, 2001)

Pelanggaran sedang berlangsung dan dilaksanakan oleh entitas bisnis pasti akan menyebabkan ketidakpastian hukum. Dengan demikian, dalam rangka untuk melakukan segala cara untuk menjamin kepastian hukum perlu memiliki sejumlah aturan dan peraturan yang mengatur perlindungan hak-hak konsumen di Indonesia. Seperti tercantum dalam UU Perlindungan Konsumen dan UU lain, yang dirancang dengan baik masih berlaku untuk memberikan perlindungan baik didalam bidang hukum privat maupun hukum publik. (Yodo, 2014)

Aturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam UU NO. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK). Keberadaan UU tersebut mengakibatkan pelaksanaan ekonomi yang adil, demokratis, dan efektif, dan pada saat yang sama untuk mempromosikan tataan pembuatan, pembagian dan jual beli barang atau jasa yang lebih aman. (Endipradja, 2016)

Berdasarkan Pasal 1 angka UUPK disebutkan bahwa:

“Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Kalimat yang menunjukkan “segala upaya” merupakan tembok pertahanan agar menghapus perbuatan sewenang-wenang yang membebani konsumen atau membahayakan badan usaha entitas operasi sebagai akibat dari tindakan konsumen.” (Yodo, 2014)

Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen menetapkan perlindungan konsumen dilakukan selaku karya bersama berdasarkan lima asas yang relevan dengan pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas Manfaat ditujukan agar memastikan semua usaha di bidang pengamanan hak-hak konsumen wajib membagikan manfaat yang maksimal oleh keinginan pelanggan dan pelaku usaha secara menyeluruh.
2. Asas Keadilan dirancang sehingga kerja sama semua orang dapat diterapkan secara penuh dan membagikan konsumen dan pelaku usaha kesempatan agar mendapatkan hak-haknya untuk memenuhi kewajiban secara seimbang.
3. Asas Keseimbangan ditujukan agar menjamin kesepadanan diantara kepentingan pelaku usaha, konsumen, pemerintahan didalam lingkup materil dan spritual.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen ditujukan agar menyediakan konsumen dengan tanggungan keselamatan dan keamanan dalam pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi dan dipergunakan.
5. Asas Kepastian Hukum ditujukan untuk pelaku usaha dan konsumen untuk memenuhi keadilan dan hukum yang diterima dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, dan negara harus mejamin kepastian hukum.

Sedangkan tujuan dari perlindungan konsumen adalah sebagai berikut: (Yodo, 2014)

- a) Menumbuhkan kesadaran konsumen, kemandirian dan kemampuan dalam membela diri.
- b) Mempromosikan kedudukan konsumen, menghindari akses negatif terhadap penggunaan barang atau jasa.
- c) Konsumen memberdayakan untuk memilah, mengidentifikasi dan memperjuangkan hak-haknya sebagai pengguna.

- d) Pembentukan hak-hak perlindungan konsumen, yang meliputi unsur-unsur ketentuan hukum dan keterbukaan dan akses informasi.
- e) Kesadaran pengibaran entitas ekonomi pentingnya melindungi hak-hak konsumen untuk menjadi terbuka dan bertanggung jawab dalam melakukan bisnis.
- f) Untuk menaikkan nilai barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan bisnis untuk produksi barang dan/atau jasa, kenyamanan, keamanan, dan kesehatan konsumen.

Perlindungan Konsumen adalah minat seseorang, sehingga sangat berharap bahwa semua negara akan dapat melakukannya, karena kaitan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah sangat erat. (Endipradja, 2016)

2. Konsumen dan Pelaku Usaha

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo menuliskan, konsumen adalah setiap orang/badan hukum yang memperoleh dan/atau memakai barang/jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam formulasi diatas kata berasal dari pelaku usaha, karena pemahaman konsumen di UU Perlindungan Konsumen sangat banyak terpaut dengan masalah kompensasi bagi pengguna kepada pelaku usaha.” (Yodo, 2014)

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

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

Di dalam kepastasaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir ialah pengguna produk, sedangkan konsumen antara ialah konsumen yang memakai produk selama produksi barang lainnya. Penetapan konsumen dalam hukum ini adalah konsumen akhir.

Pemahaman konsumen di Amerika Serikat termasuk “korban produk cacat”, yang meliputi tidak hanya konsumen, tetapi juga korban yang bukan pelanggan, namun pengguna. Bahkan korban bukan pengguna menerima perlindungan yang sama seperti dengan pengguna. Menurut *directive* hak untuk klaim atas hilangnya (karena kematian atau cedera) atau kerugian harta benda selain produk cacat tersebut.

Adanya konsumen tentu aja tidak bisa lepas dari adanya pelaku usaha, korelasi antara mereka ini adalah hal mutlak yang harus terdapat di dalam Undang-Undang. Sidharta menegaskan UU Perlindungan Konsumen kata pelaku usaha lebih banyak digunakan untuk memberikan nilai kepada kreditur serta (pemasok input), produsen, distributor, pengecer dan terminologi umum lainnya. (Shidarta, Hukum Perjanjian Konsumen Indonesia, 2000)

Definisi pelaku usaha peraturan termuat dalam Pasal 1 angka (3) UUPK, yaitu:

“setiap orang perseorangan 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 bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Pembangunan ekonomi dan pembangunan dibidang industri dan perdagangan nasional menyebabkan keragaman barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kondisi ini disatu sisi mempunyai manfaat konsumen karena keperluan barang dan/atau jasa yang diperlukan dapat terpenuhi, dan terentang lebar karena kebebasan pilihan dari berbagai kualitas dan jenis barang. Namun di sisi lain, mungkin mengarah pada fakta bahwa konsumen berkedudukan dalam posisi yang lemah, yang merupakan subjek oleh kegiatan usaha untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal melalui berbagai saham, metode pemasaran dan penggunaan perjanjian standar yang tidak menguntungkan. Karena pertimbangan ini, perlu juga yang merupakan hak dan kewajiban konsumen, sebagai berikut: (Miru, 2011)

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan hak konsumen ialah: (Yodo, 2014)

- a. Hak untuk kenyamanan dan keamanan konsumsi barang atau jasa harus mengamankan dan menyelamatkan konsumen ketika menggunakan produk atau jasa. konsumen dapat menghindari hilangnya penggunaan barang.
- b. Hak untuk memilih barang atau jasa serta menerima barang jaminan yang dijamin, ditujukan agar mencegah konsumen dari kerugian karena kecurangan pemberian harga yang tidak adil. Di posisi tertentu, konsumen bisa membeli barang jauh lebih mahal dari kualitas dan kuantitas barang atau jasa tersebut.
- c. Hak atas informasi yang akurat, jelas, dan jujur perihal kondisi dan jaminan barang atau jasa ditujukan agar memungkinkan konsumen agar dapat perkiraan yang betul mengenai produk melalui informasi tersebut konsumen bisa menentukan barang dengan kebutuhan mereka sehingga dapat terhindar dari kerugian atau kesalahan dalam pemakaian produk.
- d. Hak untuk meninjau dan daya tarik untuk barang atau jasa yang dipakai, hak ini dalam bentuk pertanyaan mengenai beragam isu yang berhubungan dengan produk-produk tertentu, jika informasi yang diperoleh dari produk tidak cukup baik dalam bentuk keluhan untuk barang tersebut.
- e. Hak untuk menerima promosi yang tepat, upaya perlindungan penyelesaian sengketa tentang perlindungan konsumen secara patut, dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk dengan melalui jalur hukum.
- f. Hak mendapatkan orientasi dan pengetahuan konsumen, dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar

dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

- g. Hak dapat perilaku atau pelayan 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 kontrak atau tidak dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang rusak akibat dari penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.
- i. Hak-hak disusun oleh aturan hukum dan peraturan lainnya.

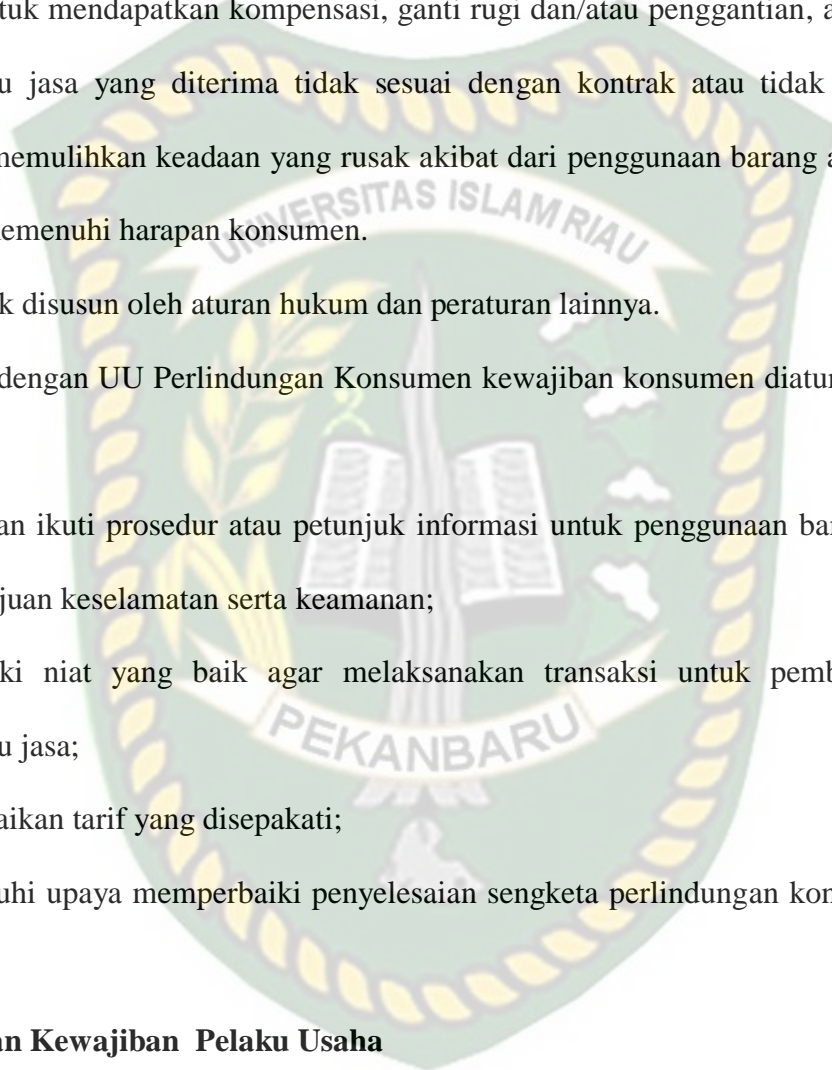
Sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen kewajiban konsumen diatur oleh pasal 5, yaitu:

- a. Baca dan ikuti prosedur atau petunjuk informasi untuk penggunaan barang atau jasa akan tujuan keselamatan serta keamanan;
- b. Memiliki niat yang baik agar melaksanakan transaksi untuk pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Menunaikan tarif yang disepakati;
- d. Mematuhi upaya memperbaiki penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara benar.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Para pelaku usaha juga memiliki hak-hak sehingga dapat menciptakan kesejahteraan bagi para pelaku usaha dan untuk kesepadanan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen. (Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen), Hak pelaku usaha tersebut antara lain:

- a. Memperoleh kompensasi sesuai dengan kesepakatan pada kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang dijual;



- b. Memperoleh pengamanan hukum dan kegiatan konsumen dengan itikad baik;
- c. Melaksanakan perlindungan yang memadai dalam menyelesaikan sengketa tentang hukum konsumen;
- d. Rehabilitasi reputasi ketika tidak terbukti menurut hukum bahwa hilangnya pelanggan tidak disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang di perdagangkan;
- e. Hak-hak disusun oleh ketentuan hukum dan peraturan lainnya.

Sebagai akibat dari hak konsumen telah disebutkan pada paparan terdahulu, hingga kepada pelaku usaha dibebankan juga kewajiban-kewajiban (Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen) sebagai berikut:

- a. Beritikad baik didalam melaksanakan aktivitas usahanya;
- b. Membagikan informasi yang benar, jelas, dan jujur dalam kondisi dan jaminan barang atau jasa, dan untuk memberikan deskripsi tentang pembaruan, pemeliharaan, dan penggunaan;
- c. Mengakui pelanggan dan membenarkan mereka dengan baik dan jujur, dan tidak diskriminatif;
- d. Memastikan kualitas barang atau jasa yang diproduksi atau diperjual belikan berlandaskan ketetapan standar mutu barang atau jasa yang sudah ada;
- e. Memberikan konsumen keleluasaan untuk memeriksa atau memeriksa produk atau jasa tertentu, serta untuk memberikan jaminan dan garansi atas barang yang diproduksi atau diperjual belikan;
- f. Membagikan restitusi atas kerugian yang dihasilkan dari penggunaan barang dan/jasa yang di perdagangkan;
- g. Membagikan restitusi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diperoleh atau digunakan, tidak sesuai dengan diperjanjikan.

4. PT. Telkom

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah “Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia” (Telkom Indonesia, 2006). Sepanjang sejarahnya, Telkom memiliki pengalaman dinamika bisnis yang berbeda dan memiliki beberapa tahapan menjalani perubahan yaitu, munculnya ponsel, perubahan dalam organisasi jasa, pertumbuhan teknologi mobile, pembangunan bisnis internasional, renovasi perusahaan telekomunikasi, pengembangan era digital berdasarkan digital teknologi. (Telkom Indonesia, 2006)

Pada tahun 1882, munculnya surat telepon dan telegraf jasa yang bersangkutan, yang sebelumnya digunakan pada 1856. Pada saat itu banyak perusahaan swasta beroperasi bisnis telepon (Telkom Indonesia, 2006). Sejumlah besar pemain pembuat industri telepon tumbuh begitu cepat bahwa dengan 1892, ponsel telah digunakan untuk jarak jauh, dan pada tahun 1929 terhubung ke tingkat internasional.

5. IndiHome

Indonesia Digital Home (disingkat IndiHome) adalah “produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia dalam bentuk paket layanan komunikasi dan layanan transmisi data seperti telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (*Usee TV*)” (Wikipedia, 2010). Penawaran ini yang menyebabkan Telkom membagi IndiHome menjadi tiga layanan dalam satu paket (*3-in1*) lantaran selain internet, pelanggan menerima tayangan TV berbayar dan saluran telepon. (Wikipedia, 2010)

Paket IndiHome juga mempunyai layanan portal musik digital dan *Home Automation* (Wikipedia, 2010). Semenjak peluncuran IndiHome, pelanggan yang lebih dahulu memakai paket internet Speedy satu demi satu diusulkan agar mulai menggunakan IndiHome, karena layanan dagang Speedy akan dihapuskan pada tahun 2015.

Pada penelitian sebelumnya sudah ada 2 penelitian yang *pertama*, berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Gangguan Paket Internet Pada Telepon Seluler” yang ditulis oleh Irma SR pada tahun 2016. Penelitian tersebut sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen atas gangguan jaringan internet, namun penelitian tersebut fokus kepada paket internet pada telepon seluler. Sedangkan penelitian yang sedang penulis teliti saat ini ialah perlindungan konsumen atas gangguan jaringan internet IndiHome yang berbentuk Wi-Fi bukan terletak pada telepon seluler. *Kedua*, berjudul “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 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.

E. Konsep Operasional

Dalam konsep operasional ini, agar pembahasan dalam penelitian ini lebih intens dan berguna, sebanding dengan apa yang diharapkan sehingga tidak terjadi kekeliruan dalam pemahaman, penulis membagi batas-batas terminologi dalam judul penelitian ini sebagai berikut:

Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari Undang-Undang konsumen yang berisi prinsip-prinsip dan aturan-aturan yang ditetapkan dan mengandung nilai-nilai yang melindungi kepentingan konsumen. (Nasution, 2001)

Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa di dalam masyarakat untuk kepentingan sendiri, keluarga maupun orang lain.. (Yodo, 2014)

Internet merupakan sebuah jaringan yang memiliki sistem yang tersambung di berbagai komputer dalam berbagai belahan dunia agar saling bertukar dan terhubung data serta informasi. (Enterprise, 2010)

Gangguan jaringan internet merupakan penurunan kualitas layanan internet sehingga mengakibatkan konsumen tidak dapat mengakses situs web, media sosial, aplikasi chat dan layanan internet lainnya.

PT Telkom Indonesia adalah perusahaan milik negara, yang bergerak dalam bidang jasa teknologi informasi dan komunikasi dan jaringan telekomunikasi Indonesia. (Telkom Indonesia, 2006)

IndiHome (*Indonesia Digital Home*) merupakan pelayanan dari PT Telekomunikasi Indonesia berupa paket pelayanan komunikasi dan layanan transmisi data seperti internet, telepon rumah, serta layanan televisi interaktif (Wikipedia, 2010)

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 adalah UU yang mengatur tentang Perlindungan Konsumen, yang mana Undang-Undang ini mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang harus dipenuhinya

F. Metode Penelitian

Penelitian merupakan terjemahan dari Inggris, yakni *research*, kata *research* memiliki arti mencari kembali. Oleh sebab itu, penelitian pada dasarnya merupakan suatu cara pencarian. Pada dasarnya yang dicari adalah pengetahuan yang akurat. Pengetahuan yang akurat tersebut, agar digunakan untuk menjawab pertanyaan dari ketidaktahuan tertentu. (Ali, 2011)

Metode penelitian pada hakekatnya merupakan untuk memperoleh pengetahuan yang akurat melalui beberapa tindakan tertentu dengan sistematis.

Dalam hal melakukan penelitian ini untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan bermanfaat penulis mempergunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis dan sifat penelitian ini tergolong dalam golongan penelitian hukum empiris atau sosiologis dengan survey lapangan (*observational research*). Dengan cara penyebaran kuesioner dan wawancara, karena dalam pengumpulan data, penulis melakukan survey di lapangan dengan mendatangi PT. Telkom Indonesia Riau Witel di Pekanbaru

Dilihat dari sifatnya, maka penelitian yang dilakukan oleh penulis bersifat deskriptif yaitu, penelitian yang ditujukan untuk memberikan gambaran secara terperinci jelas dan sistematis tentang permasalahan pokok penelitian.

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 Staff Customer Care Service PT. Telkom Indonesia Riau Witel di Pekanbaru, dan Konsumen Pengguna jasa layanan IndiHome.

3. Populasi, Sampel Responden

Populasi adalah jumlah totalitas dari obyek atau unit untuk diteliti yang memiliki karakteristik yang sama. Populasi yang digunakan adalah konsumen pelanggan jaringan internet IndiHome di Pekanbaru. Setelah menentukan populasi, selanjutnya peneliti menentukan sampel untuk penelitian ini. Sampel adalah sesuatu yang dijadikan objek penelitian untuk mewakili keseluruhan jumlah populasi sehingga nantinya akan menjadi himpunan yang menjadi bagian atau sebagian dari populasi khususnya konsumen pengguna jaringan internet IndiHome. Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Populasi dan Sampel

NO	KRITERIA RESPONDEN	POPULASI	SAMPEL	KETERANGAN
1	Pimpinan PT. Telkom Indonesia Riau Witel	1	1	Sensus 100%
2	Konsumen pelanggan layanan jasa jaringan internet IndiHome	512	35	Purposive Sampling

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah populasi dari Pimpinan PT. Telkom Indonesia Riau Witel berjumlah 1 orang dan sampelnya berjumlah 1 orang. Sedangkan jumlah populasi Konsumen pelanggan layanan jasa jaringan internet IndiHome berjumlah 512, jumlah tersebut didapatkan dari data yang diberi oleh PT. Telkom dan jumlah sampelnya penulis ambil sebanyak 35 orang dengan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan ciri-ciri tertentu yang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi sudah diketahui sebelumnya. Disini penulis mengambil ciri-ciri sampelnya ialah bahwa 35 orang tersebut adalah pelanggan internet IndiHome dan pernah mengalami gangguan jaringan internet IndiHome.

4. Data dan Sumber Data

- a) Data primer, merupakan data utama yang peneliti peroleh memakai penelitian lapangan (*field research*) yaitu melakukan wawancara dengan Pimpinan PT. Telkom Indonesia Riau Witel di Pekanbaru, dan penyebaran kuesioner kepada Konsumen Pengguna jaringan internet IndiHome sebanyak 35 orang.

- b) Data sekunder, merupakan data kontributif dengan data primer yang diperoleh peneliti dari buku, aturan Undang-Undang, jurnal, dan artikel-artikel yang berhubungan dengan penelitian ini.

5. Alat Pengumpul Data

Yang akan menjadi alat pengumpul data pada riset ini yakni:

- a) Wawancara merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peneliti mengadakan tanya jawab langsung kepada responden yakni Pimpinan PT. Telkom Indonesia Riau Witel di Pekanbaru.
- b) Kuesioner merupakan alat pengumpul data dalam penelitian deskriptif, dalam hal ini penulis membuat daftar pertanyaan kepada konsumen pengguna jaringan internet IndiHome yang telah penulis tetapkan sebagai responden.
- c) Observasi, yakni proses mengamati yang peneliti lakukan untuk tujuan pengambilan data melalui tahapan pengamatan terkait masalah yang dihadapi masyarakat dalam suatu waktu.

6. Analisis data

Analisis data yang digunakan 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

Metode penarik kesimpulan yang dipakai oleh peneliti adalah metode deduktif yaitu, penarikan kesimpulan dari ketentuan hukum yang bersifat umum dari data yang diteliti untuk hal-hal yang bersifat 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.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

TINJAUAN UMUM

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

1. Sejarah Perlindungan Konsumen

Sejarah perkembangan perlindungan konsumen sejalan dengan perkembangan perekonomian di dunia. Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari masing-masing jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/atau jasa tersebut umumnya merupakan barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Dengan diversifikasi produk yang sedemikian luasnya dan dengan dukungan kemajuan teknologi komunikasi dan informatika, di mana terjadi perluasan ruang gerak, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik yang berasal dari produksi domestik dimana konsumen berkediaman maupun yang berasal dari luar negeri. (Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, 2002)

Perkembangan yang demikian tersebut, pada satu sisi memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, serta semakin terbukanya kesempatan dan kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Kondisi dan fenomena tersebut, pada sisi lainnya dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada di posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui jalan promosi, cara penjualan, serta perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Sebelum lahirnya UUPK upaya perlindungan terhadap konsumen kurang dirasakan oleh masyarakat karena disamping tersebarnya ketentuan perlindungan konsumen dalam berbagai ketentuan perundang-undangan tersebut memang belum dirasakan oleh masyarakat sebagai pelindung terhadap konsumen.

Perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha bukan merupakan hal baru. Hal ini disebabkan oleh banyaknya transaksi yang dibuat diluar peraturan yang ada. Dalam perkembangannya konsumen semakin menyadari aka hak-haknya isi kontrak, barang yang dibeli kualitasnya tidak bagus atau ada cacat tersembunyi yang merugikan konsumen dan adanya unsur penipuan atau paksaan dalam melaukan transaksi.

Gerakan perlindungan konsumen akhirnya lahir sebagai cabang hukum baru dalam perkembangan ilmu hukum, lahirnya cabang baru ini didasari oleh kesadaran konsumen akan posisinya yang semakin lemah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan dunia bisnis yang sangat pesat dan menghasilkan produk yang semakin bervariasi, serta didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika, sehingga ruang gerak arus transaksi semakin menembus batas-batas Negara.

Disamping itu, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah. Hal ini dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggarannya. Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional, termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen, adalah dalam rangka membangun manusia Indonesi yaitu dasar Negara Pancasila Dan Konsitusi Negara Undang-Undang Dasar 1945.

Peraturan tentang perlindungan Konsumen di Indonesia telah dimulai sejak zaman Hindia Belanda, Kendatipun sebagaian besar peraturan-peraturan tersebut pada saat ini sudah

tidak berlaku lagi. Setelah Indonesia merdeka hiruk pikuk gerakan perlindungan konsumen di Indonesia mulai terdengar dan populer pada tahun 1970-an, yakni dengan berdirinya lembaga swadaya masyarakat (*nongovernmental organization*) yang bernama Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada bulan Mei 1973, organisasi ini untuk pertama kalinya dipimpin oleh Lasmijah Hardi.

Yayasan ini cukup aktif memperjuangkan perlunya suatu produk hukum yang khusus dijadikan sebagai dasar perlindungan konsumen. Maka tidak heran sejak awal tahun 1980-an YLKI sudah berjuang untuk menggagalkan Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi sebuah UU. Realisasinya kemudian dapat dicapai setelah 20 tahun, yakni dengan diundangkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Pada akhirnya tahun 1990-an Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya diperjuangkan oleh lembaga konsumen dan Departemen Perdagangan, tetapi adanya tekanan dari lembaga keuangan internasional (*IMF Internasional Monetary Fund*). Berdasarkan desakan IMF itulah akhirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dibentuk. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mulai berlaku sejak tanggal 20 April 2000 setahun setelah diundangkan. Undang-Undang perlindungan konsumen ini, walaupun judulnya mengenai perlindungan konsumen tetapi materinya lebih banyak membahas mengenai pelaku dengan tujuan melindungi konsumen. Hal ini disebabkan pada umumnya kerugian yang diderita oleh konsumen merupakan akibat perilaku dari pelaku usaha, sehingga perlu diatur untuk tidak merugikan konsumen

2. Pengertian dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Pengertian Perlindungan Konsumen terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.

Hukum Konsumen dan hukum perlindungan konsumen merupakan dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya. AZ Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Sedangkan hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak atau satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa di didalam pergaulan hidup.

Adapun tujuan penyelenggaran, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Hal ini juga diatur dalam pasal 3 Undang-undang 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. 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.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini pun memiliki segi positif dan negatif yaitu:

1. Dengan adanya Undang-Undang ini maka hubungan hukum dan masalah-masalah yang berkaitan dengan konsumen dan penyedia barang dan/atau jasa dapat ditanggulangi.
2. Kedudukan konsumen dan penyedia barang dan/atau jasa adalah sama dihadapan hukum.
3. Pengertian dan istilah yang digunakan didalam peraturan peundang-undangan yang ada selalu tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen dan perlindungan konsumen.
4. Kedudukan hukum antara konsumen dan peyedia jasa produk (pengusaha) jadi tidak berarti apa-apa karena posisi konsumen tidak seimbang, lemah dalam pendidikan, ekonomis dan daya tawar, dibandingkan dengan pengusaha penyedia produk konsumen.
5. Produser dan biaya pencarian keadilannya, belum mudah, cepat, dan biaya murah sebagaimana dikehendaki perundang-undangan yang berlaku.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang

hukum, istilah ini masih relative baru khususnya di Indonesia, sedangkan di Negara maju, hal ini mulai di bicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.

Namun dalam pengertian didalam masyarakat umum saat ini, bahwa konsumen adalah pembeli, penyewa, nasabah (penerima kredit) lembaga jasa perbankan atau asuransi, penumpang angkutan umum atau pada pokok ya langganan dari pengusaha. Pengertian dari masyarakat ini tidaklah salah sebab secara yuridis dalam KUHPerdara terdapat subyek-subyek hukum dalam hukum perikatan yang bernama pembeli, penyewa, peminjam-pakai dan sebagainya.

Konsumen dibagi menjadi 2, yaitu:

- a. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk di gunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain atau untuk diperdagangkan.
- b. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga, dan atau rumah tangga dan tidak untuk di perdagangkan kembali.

Bagi konsumen antara barang atau jasa itu adalah barang atau jasa captal, berupa bahan baku bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan di produksinya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu dipasar industri atau pasar produsen. Melihat dari penggunaan barang dan/atau jasa tersebut, konsumen antara ini sesungguhnya adalah pengusaha, baik pengusaha perseorangan maupun pengusaha public (peusahaan milik Negara) dapat berupa penyedia dan (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau produsen, atau penyedia jasa atau penjual produk akhir seperti supplier, distributor, atau pedagang.

Sedangkan konsumen akhir, barang dan atau jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu: barang dan/atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan

pribadi, keluarga atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang dan atau jasa konsumen ini umumnya di peroleh dipasar-pasar konsumen.

3. Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Secara umum dan mendasar, hubungan antara konsumen dengan produsen memiliki hubungan yang terus menerus berkesinambungan. Hubungan ini terjadi karena keduanya saling menghendaki dan memiliki tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dengan yang lain.

Menurut H.Salim H.S:

“hubungan hukum antara subjek hukum yang satu dengan subjek hukum yang lain dalam bidang harta kekayaan, subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakatinya.”

Pelaku usaha sangat bergantung dan membutuhkan dukungan dari konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan dari konsumen tidak mungkin pelaku usaha dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Sebaliknya kebutuhan konsumen sangat tergantung dari hasil produksi pelaku usaha.

a. Hubungan Langsung

Yang dimaksud dengan Hubungan Langsung pada bagian ini adalah hubungan antara produsen dengan konsumen yang terikat secara langsung dengan perjanjian. Tanpa mengabaikan jenis perjanjian-perjanjian lainnya, pengalihan barang/jasa dari produsen kepada konsumen, pada umumnya dilakukan dengan perjualan jual-beli, baik yang dilakukan secara lisan maupun secara tertulis. Pengertian perjanjian sendiri telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1313, yaitu:

“Perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

b. Hubungan Tidak langsung

Yang dimaksud dengan Hubungan Tidak langsung pada bagian ini adalah hubungan antara produsen dengan konsumen yang tidak secara langsung terikat dengan perjanjian, karena adanya pihak di antara pihak konsumen dan produsen.

Ketiadaan hubungan langsung dalam bentuk perjanjian antara pihak produsen dengan konsumen ini tidak berarti bahwa pihak konsumen yang dirugikan tidak berhak menuntut ganti kerugian kepada produsen dengan siapa dia tidak memiliki hubungan perjanjian, karena dalam hukum perikatan tidak hanya perjanjian melahirkan (merupakan sumber) perikatan, akan tetapi dikenal ada dua sumber perikatan, yaitu perjanjian dan undang-undang. Sumber perikatan yang berupa undang-undang ini masih dapat dibagi lagi dalam undang-undang saja dan undang-undang karena perbuatan manusia, yaitu yang sesuai hukum dan yang melanggar hukum. Berdasarkan pembagian sumber perikatan tersebut, maka sumber perikatan yang terakhir, yaitu undang-undang karena perbuatan manusia yang melanggar hukum merupakan hal yang penting dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen. Artinya apabila sebelumnya tidak ada perjanjian, konsumen tetap saja memiliki hak untuk menuntut secara perdata, yakni melalui ketentuan perbuatan melawan hukum.

4. Badan dan Lembaga Perlindungan Konsumen

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara setiap hal yang bersifat kelompok pasti memiliki permasalahan dan pasti ada cara untuk menyelesaikannya. Begitu juga dalam perlindungan konsumen memiliki badan dan lembaga perlindungan konsumen.

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Badan perlindungan konsumen dibentuk dalam rangka mengembangkan aya perlindungan konsumen Nasional, badan perlindungan konsumen nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada presiden. Fungsi dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional memberikan saran dan pertimbangan kepada

pemerintah dalam mengembangkan upaya perlindungan konsume, dapat terjadi berbagai bentuk tidak terbatas pada susunan kebijakan di bidang perlindungan konsumen.

Upaya menjalankan fungsinya, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas yang terdapat dalam pasal 34 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

- a. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen
- b. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen
- c. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut swadaya masyarakat
- d. Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen
- e. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha
- f. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen

2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukan
- c. Bekerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen

- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, dalam menerima keluhan atau pengaduan konsumen
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian perlindungan konsumen nasional sering dikenal dengan menyelesaikan dengan cara menyelesaikan permasalahan di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa. Hal ini dinamakan ADR (Alternative Disputes Resolution). ADR adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK dibentuk oleh pemerintah daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, maka keputusan BPSK bersifat final dan mengikat. Adapun tugas dari Badan Penyelesaian Sengketa konsumen adalah:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam perundang-undangan ini
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen

- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap konsumen
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi-saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi-saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

B. Tinjauan Umum Tentang PT. Telkom dan IndiHome

1. PT. Telkom

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Dalam perjalanan sejarahnya, Telkom telah melalui berbagai dinamika bisnis dan melewati beberapa fase perubahan, yakni kemunculan telepon, perubahan organisasi jawatan yang merupakan yang merupakan kelahiran Telkom, tumbuhnya teknologi seluler. Berkembangnya era digital, ekspansi bisnis internasional, serta transformasi menjadi perusahaan telekomunikasi berbasis digital.

Pada 1882, kemunculan telepon menyaingi layanan pos dan telegraf yang sebelumnya digunakan pada 1856, dimana pada saat itu banyak perusahaan swasta

menyelenggaekakan bisnis telepon. Banyaknya pemain ini membuat industri telepon berkembang lebih cepat sehingga pada 1892 telepon sudah digunakan secara interlokal dan tahun 1929 terkoneksi secara internasional.

Pada tahun 1961, Pemerintah Indonesia mendirikan Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel), namun seiring perkembangan pesat layanan telepon dan telex, Pemerintah Indonesia mengeluarkan PP No. 30 tanggal 6 Juli 1965 untuk memisahkan industri pos dan telekomunikasi dalam PN Postel: PN Pos dan Giro serta PN Telekomunikasi. Pemisahan ini menyebabkan setiap perubahan fokus untuk mengelola portofolio bisnisnya masing-masing. Terbentuknya PN Telekomunikasi ini menjadi cikal-bakal Telkom saat ini dan sejak tahun 2016, manajemen Telkom menetapkan tanggal 6 Juli 1965 sebagai hari lahir Telkom.

Sebagai perusahaan besar PT. Telkom memiliki jumlah karyawan yang juga besar, yakni sekitar 15.000 karyawan secara nasional pada tahun 2015. Sebagai regional PT Telkom terdiri dari tujuh divisi sebagai berikut:

- a. Divisi Regional I-Sumatera
- b. Divisi Regional II-Jakarta
- c. Divisi Regional III-Jawa Barat
- d. Divisi Regional IV-Jawa Tengah dan Yogyakarta
- e. Divisi Regional V- Jawa Timur
- f. Divisi Regional VI-Kalimantan
- g. Divisi Regional VII-Kawasan Timur Indonesia

PT. Telkom Divisi Regional I-Sumatera yang menjadi lokasi riset

Penulisan ini berkedudukan di Pekanbaru. Adapun wilayah kerja Telkom Divisi Regional I-Sumatera terdiri dari Banda Aceh hingga Bandar Lampung. 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 TelkomGroup:

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 prabayar.

b. *Fixed*

Portofolio ini memberikan layanan *fixed service*, meliputi *fixed voice*, *fixed broadband*, termasuk Wi-Fi dan *emerging wireless 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 (blanja.com), vide/TV dan mobile based digital service. Telkom juga menawarkan digital life service seperti digital life style (Langit Musik dan VideoMax), digital payment seperti T-CASH, digital advertising and analytics seperti bisnis digital advertising and solusi

mobile banking serta enterprise digital service yang menawarkan layanan Internet of Things (IoT).

Seiring dengan perkembangan teknologi digital dan transformasi perusahaan, Telkom memiliki visi dan misi baru yang diberlakukan sejak 2016. Visi PT. Telkom yaitu *Be the King of Digital in the Region*, sedangkan Misi PT. Telkom yaitu *Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization*.

2. IndiHome

Indonesia Digital Home (disingkat IndiHome) adalah salah satu produk layanan dari PT Telekomunikasi 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*). 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.

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 dulu mendatangi Plasa Telkom setempat, untuk ketersediannya.

a. Internet Fiber

Internet Fiber merupakan satu dari tiga layanan inti Triple Play dari IndiHome Fiber yang menghadirkan paket internet super cepat hingga 100 Mbps. Layanan internet super cepat menggunakan fiber optik dari Telkom Indonesia keunggulan:

1. Internet Cepat

Fiber Optik mampu mentransfer data (*bandwidth*) hingga ratusan Mbps (jauh lebih cepa dibandingkan kabel coax atau copper)

2. Internet Stabil

Kecepatan fiber optik jauh lebih stabil dibandingkan coax atau copper 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 coax atau copper. Sehingga komputer anda 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. Selain memberikan tayangan yang berkualitas, UseeTV 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 bebas memilih channel premium sebanyak 69 channels dan 16 channels pilihan.

c. Telepon Rumah

Telepon Rumah adalah layanan komunikasi telepon dengan keunggulan biaya yang murah dan kualitas suara yang jernih. Paket IndiHome menawarkan gratis menelpon sampai 1000 menit (sesuai paket yang dipilih) atau setara dengan 17 jam per bulan yang bisa digunakan baik untuk lokal maupun interlokal secara leluasa.

Tagihan telepon rumah meliputi abonemen, panggilan on net lokal –SLJJ, panggilan seluler serta panggilan internasional. Khusus pelanggan IndiHome mendapatkan kuota panggilan Lokal dan SLJJ sesuai paket IndiHome pelanggan. Tagihan telepon rumah bulan Januari (pemakaian bulan desember) dapat mengalami penyesuaian sebesar Rp.1.250 – Rp.7.500 khusus bulan Januari khusus bulan Januari 2018 dikarenakan hak-hal insdentil yang membutuhkan extra service maintenance seperti gangguan yang disebabkan bencana alam, pengerjaan konstruksi dari pihak lain, atau hal-hal lainnya di luar kendali Telkom yang menyebabkan layanan dapat terganggu.

C. Tinjauan Umum Tentang Kota Pekanbaru

1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Pada tanggal 9 April tahun 1689, telah diperbaharui Peknbaru sebagai Ibu Kota Provinsi Riau memiliki sejarah yang panjang. Diperingati setiap tanggal 23 Juni tiap tahunnya, berikut ini sejarah Kota Pekanbaru. Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku yang disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai laang ini kemudian lambat laun berubah menjadi perkampungan dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak. (Admin, 2013)

Payung Sekaki atau Senapelan memegang peranan penting dalam lalu lintas perdagangan. Letak senapelan yang strategis dan kondisi Sungai Siak yang tenang dan dalam

membuat perkampungan ini memegang posisi silang baik dari pedalaman Tapung maupun pedalaman Minangkabau dan Kampar. Hal ini juga merangsang berkembangnya sarana jalan darat melalui rute Teratak Buluh (Sungai Kelulut), Tangkerang hingga ke Senapelan sebagai daerah yang strategis dan menjadi pintu gerbang perdagangan yang cukup penting.

Perkembangan Senapelan sangat erat dengan Kerajaan Siak Sri Indra Pura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun Istana di Kampung Bukit dan diperkirakan Istana tersebut terletak disekitar lokasi Masjid Raya sekarang. Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang, kemudian usaha yang dirintis tersebut dilanjtkan ke putranya Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi pasar bergeser di sekitar Pelabuhan Pekanbaru sekarang.

Menurut catatan yang diat oleh Imam Suhil Siak, senapelan yang kemudian lebih populer disebut Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab hari Selasa tahun 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah dibawah pemerintah Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

Sejak ditinggal oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah, penguasaan Senapelan diserahkan kepada Datuk Bandar yang dibantu oleh empat Datuk besar yaitu Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir, dan Datuk Kampar. Mereka tidak memiliki wilayah sendiri tetapi mendampingi Datuk bandar. Keempat datuk tersebut bertanggungjawab kepada Sultan Siak dan jalannya pemerintahan berada sepenuhnya ditangan Datuk Bandar. (Admin, 2013)

Selanjutnya perkembangan tenang pemerintahan di Kota Peekanbaru selalu mengalami perubahan:

- a. SK Kerajaan Bersluit van Inlandsch Zelfbestuur van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan siak yang disebut District.
- b. Tahun 1932 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dipimpin oleh seorang *Controleor* berkedudukan di Pekanbaru.
- c. Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer Go Kung, Distrik menjadi GUM yang dikelapai oleh GUNCO.
- d. Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte dan Kota B.
- e. UU. No.22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan oKabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
- f. UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai Kota Kecil.
- g. UU No.1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
- h. Kepmendagri No.52/1/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi Ibukota Provinsi Riau.
- i. UU No.18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya Pekanbaru.
- j. UU.22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjad Kota Pekanbaru. (Admin, 2013)

2. Letak Geografis Pekanbaru

Kota Pekanbaru terletak antara 101°14' Bujur Timur dan 0°25' - 0°45' Lintang utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berikisar 5-50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5-11 meter.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah no. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km² menjadi ± 446,50 Km², terdiri dari 8

Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km².

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 kecamatan dan Kelurahan/Desa.

Kota Pekanbaru Ibukota Provinsi Riau yang mempunyai jarak lurus dengan kota-kota lain, dapat dilihat pada tabel 2.1

Tabel 2.1
Jarak Ibukota ke Kota Sekitarnya

Pekanbaru	Taluk kuantan	118 Km
Pekanbaru	Rengat	159 Km
Pekanbaru	Tembilahan	21.3,5 Km
Pekanbaru	Kerinci	33,5 Km
Pekanbaru	Siak	74,5 Km
Pekanbaru	Bangkinang	51 Km
Pekanbaru	Pasir Pengaraian	132,5 Km
Pekanbaru	Bengkalis	128 km
Pekanbaru	Bagan	192,5 Km
Pekanbaru	Dumai	125 Km

Sumber: Riau.antaranews.com 2020

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1° C - 35,6° C dan suhu minimum antara 20,2° C - 23,0° C. Curah hujan antara 38,6-435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar:

- Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.
- Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus

Kelembapan maksimum antara 96%-100%. Kelembapan minimum antara 46%-62%.

3. Kependudukan

Pada tahun 2018, jumlah penduduk Provinsi Riau sebanyak 6.074.647 jiwa (sumber: Data Konsolidasi Semester II Tahun 2018 Ditjen Dukcapil Kemendagri RI). Rata-rata kepadatan penduduk di Provinsi Riau 69.80 org/km² dengan Laju Pertumbuhan Penduduk sekitar 0.75%. (Riau, 2020). Jumlah Penduduk pada Tahun 2018 dapat dilihat pada Tabel 2.2:

Tabel 2.2
Jumlah Penduduk di Provinsi Riau

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH JIWA
1	LAKI-LAKI	3.119.012 Jiwa
2	PEREMPUAN	2.955.088 Jiwa
TOTAL		6.074.647 Jiwa

Sumber: Riau.go.id 2020

Mayoritas penduduk di Provinsi Riau memeluk berbagai macam agama, dapat dilihat pada Tabel 2.2

Tabel 2.3
Beberapa Agama yang di Anut Masyarakat Provinsi Riau

NO	AGAMA	JUMLAH JIWA
1	Islam	5.312.814 (87,47%)
2	Kristen	562.907 (9,27)
3	Budha	132.593 (2,18%)
4	Katolik	61.391 (1.01%)
5	Kong Hu Cu	2.130 (0,04%)
6	Hindu	757 (0,01%)
7	Kepercayaan Lain	1.508 (0,02%)

Sumber: Riau.go.id 2020

4. Kecamatan di Pekanbaru

Berikut ini adalah daftar kecamatan di Pekanbaru:

1. Kecamatan Bukit Raya
2. Kecamatan Lima Puluh
3. Kecamatan Marpoyan Damai
4. Kecamatan Payung Sekaki
5. Kecamatan Pekanbaru Kota
6. Kecamatan Rumbai
7. Kecamatan Rumbai Pesisir
8. Kecamatan Sail
9. Kecamatan Senapelan
10. Kecamatan Sukajadi

11. Kecamatan Tampan

12. Kecamatan Tenayan Raya

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pembentukan Kecamatan, ada beberapa nama kecamatan yang diperbarui terdapat sebagai mana di jelaskan pada Pasal 2:

- a. Dengan peraturan daerah ini dibentuk Kecamatan Tuah Madani, Kecamatan Kulim, Kecamatan Rumbai Timur
- b. Terdapat nama kecamatan Rumbai diganti dengan nama Kecamatan Rumbai Barat
- c. Terhadap nama Kecamatan Rumbai Pesisir diganti dengan nama Kecamatan Rumbai
- d. Terhadap nama Kecamatan Tampan diganti dengan nama Kecamatan Binawidya
- e. Terhadap Kecamatan Bukit Raya dinyatakan luas wilayah dikurangi Kelurahan Tangkerang Utara
- f. Terhadap Kecamatan Sail dinyatakan luas wilayah ditambah dengan Kelurahan Tangkerang Utara

5. Gambaran Umum Pengguna Internet di Kota Pekanbaru

Masyarakat di zaman globalisasi seperti sekarang ini telah banyak terjadi perubahan di dalam masyarakat yang menggunakan sarana internet untuk keperluan pribadi mereka seperti yang di lakukan para pelanggan jaringan internet IndiHome di Kota Pekanbaru untuk menggunakan sosial media maupun melalukan pekerjaan mereka. Kota Pekanbaru juga memiliki situs resmi pemerintah daerah yaitu www.pekanbaru.go.id. Situs resmi pemda memberikan banyak keuntungan bagi daerah tersebut, di antaranya kemudahan berkomunikasi dengan luar daerah dan sebaliknyaapun mudah untuk berkomunikasi dengan daerah lain tersebut. Kehadiran intenet di daerah ikut digunakan oleh masyarakatnya (pelajar dan pemuda) untuk ikut menggunakan sosial media contohnya seperti penggunaan *WhatsApp*. Khususnya para komunitas-komunitas yang ada di kota ini menjadikan media sosial sebagai

sarana untuk berinteraksi di dalam dunia maya tanpa harus bertemu dengan para pengguna media sosial ataupun teman kerabatnya tersebut.

Dengan berbagai manfaat yang dihasilkannya, pemerintah Kota Pekanbaru semakin mendorong pertumbuhan internet di daerah. Salah satu bentuknya yakni diluncurkannya Program Layanan Internet Kecamatan (PLIK) oleh Kemenkominfo. Layanan berbentuk mobil pintar ini diberikan ke kecamatan-kecamatan yang masih kesulitan akses internet sekaligus untuk mengenalkan internet kepada masyarakat, khususnya generasi muda. Dari internet, manfaatpun didapatkan, seperti sumber tambahan untuk mengerjakan tugas sekolah dan pengetahuan umum. (Widyarman, 2014)

Meskipun memberi kemudahan, internet bukan berarti mudah diakses oleh semua kalangan. Orang yang sudah lansia (diatas 70 tahun) khususnya di Kota Pekanbaru masih jarang yang menggunakan internet. Hal ini dikarenakan tidak ada ketertarikan dan kesulitan untuk beradaptasi. Jika terjadi demikian, maka internet tidak dapat dikatakan sebagai media yang mampu digunakan oleh semua kalangan, berbeda dengan koran, radio, ataupun televisi.

Kemunculan internet juga mengubah perilaku masyarakat. Masyarakat khususnya Kota Pekanbaru menjadi semakin konsumtif menggunakan internet, hal ini dapat dengan mudah ditemui di *warnet (warung internet)*, lumrah terjadi pengguna warnet menghabiskan waktu hingga lebih dari 10 jam untuk bermain internet di warnet, khususnya game online. Secara psikologis dan kesehatan, perilaku ini jelas tidak sehat karena selain bisa merusak mental dan juga mata.

Dari berbagai kenyataan diatas, dapat dilihat bahwa internet memang memiliki dampak positif dan negatif bagi masyarakat khususnya Kota Pekanbaru, dan keduanya tidak dapat dihilangkan. Untuk mengurangi dampak kerugian internet, saat ini telah di susun UU Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dengan harapan penyalahgunaan internet dapat terus ditekan dan hukuman terhadap pelakukanya bisa diperberat. Negara-negara maju sudah

dapat menindak beberapa pelanggaran internet, dan Indonesia harus mengimbangi agar tidak menjadi korban kejahatan internet.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan hukum terhadap konsumen IndiHome oleh PT. Telkom atas gangguan jaringan internet menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen menjadi dasar mengenai hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan yang dapat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Oleh sebab itu konsumen dan pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, dikarnakan konsumen dapat dirugikan oleh pelaku usaha bila hak haknya tidak terpenuhi begitu pula sebaliknya. Oleh sebab itu dibuatnya aturan tentang perlindungan konsumen yang memuat tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Dalam memenuhi jaringan internet, masyarakat dapat mendaftarkan jaringan internet IndiHome kepada PT. Telkom sebagai pihak penyedia jasa untuk belanganan. Pendaftaran dapat dilakukan di kantor Plasa Telkom atau dapat mendaftar di aplikasi MyIndihome. Sebelum berlangganan konsumen wajib untuk menandatangani suatu perjanjian baku berlangganan yang dibuat secara sepihak oleh pihak IndiHome (PT. Telkom)

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat pencegahan (prevenif) maupun yang bersikap pemaksaan (represif), baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. (Anonim, 2015)

Perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu:

1. *No Conflict (pre-purchase)*

Maksudnya apabila tidak terdapat konflik atau tidak ada pertentangan, maka dapat dilakukan dengan dua cara yaitu legislation, dimana perlindungan hukum dilakukan dengan

cara merancang, dan menetapkan berbagai peraturan perundang-undang dan *Voluntary self-regulation*, dimana perlindungan konsumen dilakukan melalui cara perancangan dan penetapan peraturan oleh pelaku usaha secara sukarela (*voluntary*) di dalam perusahaannya (baik barang maupun jasa)

Perlindungan hukum *pre-purchase* ini adalah perlindungan hukum bersifat preventif yaitu perlindungan yang di berikan dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Cara *legislation* dengan ditetapkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bermaksud untuk mencegah suatu pelanggaran dan memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu hak dan kewajiban. Sedangkan *Voluntary self-regulation* dilakukan dengan ditetapkannya kontrak baku berlangganan IndiHome oleh PT. Telkom yang berpedoman pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di PT. Telkom Indonesia Riau Wittel dengan ibu Sarah Mustika selaku Staff Customer Care Area Witel Ridar, dapat diketahui bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh PT. Telkom kepada konsumennya secara preventif yaitu memberikan penjelasan atau sosialisasi terlebih dahulu kepada konsumen ketika ingin berlangganan IndiHome di Plasa Telkom, sebelum konsumen menyetujui dan menandatangani kontrak baku perjanjian untuk berlangganan akan dijelaskan mengenai syarat dan ketentuan saat berlangganan IndiHome. Hal tersebut dilakukan agar konsumen dapat mengetahui hak, kewajiban, dan resiko-resiko yang kemungkinan terjadi kedepannya saat mereka berlangganan IndiHome.

2. *Conflict (post-purchase)*

Maksudnya apabila terjadi konflik atau pertentangan antara konsumen dengan pelaku usaha, maka dapat diselesaikan melalui *litigation*, yaitu perlindungan hukum kepada konsumen yang terakhir adalah mengajukan perkara yang terjadi antara konsumen dan pelaku

usaha ke pengadilan atau BPSK (Kurniawan, 2012). Artinya, perlindungan hukum *post-purchase* ini merupakan perlindungan hukum bersifat represif yaitu perlindungan akhir yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.

Pada penelitian ini, penulis telah melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 35 lembar kepada beberapa Konsumen pelanggan layanan jasa jaringan internet IndiHome dengan masalah pokok **Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen IndiHome oleh PT. Telkom atas Gangguan Jaringan Internet Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen** sebagai berikut:

1. Apakah anda pelanggan jaringan internet IndiHome?
2. Manakah paket jaringan internet IndiHome yang anda gunakan?
3. Apakah akses jaringan internet IndiHome cepat (sesuai dengan paket yang digunakan)
4. Apakah anda pernah mengalami gangguan atau kerusakan pada jaringan internet IndiHome?
5. Apakah anda pernah melakukan klaim/laporan atas gangguan atau kerusakan sebagai pelanggan jaringan internet IndiHome?
6. Apakah anda mengetahui bentuk-bentuk Perlindungan Konsumen yang diberikan?
7. Apakah PT. Telkom bertanggung jawab atas gangguan atau kerusakan jaringan internet IndiHome yang anda alami?

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. Penulis akan menyajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel III.1**Hasil Jawaban Kuesioner Dari Konsumen Apakah Ia Pelanggan Jaringan Internet IndiHome**

NO	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase %
1	Ya	35	100%
2	Tidak	0	0%
Jumlah		35	100%

Sumber: Olahan Penulis, 2020

Dari hasil kuesioner/tabel diatas bahwa semua konsumen adalah pelanggan jaringan internet IndiHome. Hasil ini dapat dilihat dari total 35 responden atau sebanyak 100% yang menjawab Ya bahwa pelanggan jaringan internet IndiHome.

Selanjutnya hasil dari kuesioner yang penulis bagikan kepada Konsumen Pelanggan jaringan internet IndiHome, mengenai paket yang digunakan oleh konsumen, penulis akan menyajikan hasil dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel III.2**Hasil Kuesioner Dari Konsumen Mengenai Paket Yang Digunakan Oleh Konsumen**

No	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase %
1	Triple Play	13	37%
2	Dual Play	19	54%
3	Single Play	3	9%
Jumlah		35	100%

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari hasil kuesioner/tabel diatas dapat dilihat konsumen yang berlangganan paket Triple Play ada 13 responden atau sebanyak 37%, paket Triple Play merupakan layanan yang diberikan ada tiga, yakni internet, UseeTV (Channel TV) dan telepon. Sedangkan yang berlangganan paket Dual Play ada 19 responden atau sebanyak 54%, paket Dual Play merupakan layanan yang tersedia dari 2 paket, konsumen bisa memilih paket Internet+Telepon atau Internet+UseeTV (Channel TV). Dan yang berlangganan paket Single Play ada 3 responden atau sebanyak 9%, paket Internet Only merupakan layanan yang tersedia untuk internet saja yang tidak menyediakan layanan untuk Telepon dan Channel Tv. Paket Single Play berbeda dari dua paket lainnya karena paket ini tidak ada disitus resmi indihome.co.id karena konsumen yang ingin berlangganan paket tersebut bisa langsung ke kantor PT. Telkom atau pusat IndiHome di kota masing-masing untuk menanyakan paket tersebut karena tidak semua kota terdapat pilihan paket tersebut. Itulah sebab kenapa paket Single Play sangat minim digunakan oleh konsumen.

Selanjutnya hasil dari kuesioner yang penulis bagikan kepada Konsumen Pelanggan jaringan internet IndiHome, mengenai akses jaringan IndiHome Cepat (sesuai dengan paket yang digunakan), penulis akan menyajikan hasil dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel III.3

**Hasil Jawaban Kuesioner Dari Konsumen Mengenai Akses Jaringan IndiHome Cepat
(Sesuai Dengan Paket Yang Digunakan)**

NO	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase %
1	Ya	35	100%
2	Tidak	0	0%
Jumlah		35	100%

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari hasil kuesioner/tabel diatas bahwa Konsumen Pelanggan jaringan internet IndiHome mengakses jaringan IndiHome dengan cepat (sesuai dengan paket yang digunakan). Hasil ini dapat dilihat dari total 0 responden atau sebanyak 0% yang menjawab Tidak dan total 35 responden atau sebanyak 100% yang menjawab Ya, yang artinya kecepatan jaringan tersebut sesuai dengan paket yang mereka gunakan.

Kecepatan paket jaringan internet IndiHome berbeda-beda, paket Triple Play memiliki kecepatan antara 10 Mbps, 20 Mbps, 30 Mbps, 40 Mbps, 50 Mbps, dan 100 Mbps, sedangkan paket Dual Play memiliki pilihan antara 10 Mbps, 20 Mbps, 30 Mbps, dan 40 Mbps, dan paket Single Play 10 Mbps, 20 Mbps, 30 Mbps, dan 40 Mbps. Dengan variasi pilihan kecepatan dalam masing-masing paket, Konsumen dapat memilih paket sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sarah Mustika selaku Staff Customer Care Area Riau Wittel, kenapa kecepatan jaringan internet IndiHome dapat berkurang ketika password Wi-Fi diketahui oleh banyak orang, dan banyak yang menggunakan jaringan tersebut maka akan terasa melambatnya kecepatan internet tersebut, semakin banyak orang

yang menggunakan koneksi internet secara bersamaan, maka semakin banyak pula *bandwidth* yang terpakai.

Selanjutnya hasil dari kuesioner yang penulis bagikan kepada Konsumen, mengenai apakah pernah mengalami gangguan atau kerusakan pada jaringan internet IndiHome, penulis akan menyajikan hasil dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel III.4
Hasil Jawaban Kuesioner Dari Konsumen Mengenai Pernah Mengalami Gangguan Atau Kerusakan Pada Jaringan Internet IndiHome

No	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase %
1	Pernah	35	100%
2	Tidak Pernah	0	0%
Jumlah		35	100%

Sumber: Olahan Penulis, 2020

Dari hasil kuesioner/tabel diatas bahwa rata-rata pelanggan jaringan internet pernah mengalami gangguan atau kerusakan pada jaringan internet IndiHome. Hasil ini dapat dilihat dari 0 responden atau sebanyak 0% yang tidak pernah mengalami gangguan atau kerusakan jaringan internet indiHome, dan 35 responden atau sebanyak 100% Konsumen yang pernah mengalami gangguan atau kerusakan jaringan internet indiHome.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sarah Mustika Selaku Staff Customer Care Area Riau Wittel, terdapat konsumen yang melaporkan keluhannya karena koneksi internet IndiHome yang digunakannya mengalami gangguan atau tidak dapat digunakan. Setelah dilakukan pemeriksaan ke rumah konsumen, ternyata gangguan jaringan terjadi karena konsumen memparalelkan/ mengutak-atik perangkat IndiHome tersebut, padahal tertulis di

kontrak berlangganan IndiHome Poin e angka (1) dikatakan bahwa Pelanggan dilarang melakukan pemindahan atau perubahan, berupa apapun terhadap jaringan layanan IndiHome.

Dalam contoh kasus seperti ini, tentu konsumen tidak dapat meminta kompensasi atau ganti rugi dari gangguan jaringan internet tersebut, karna gangguan tersebut berasal dari kelainan konsumen itu sendiri yang sebenarnya telah melanggar isi kontrak yang telah disepakati sebelumnya. Dalam hal ini, dapat dilihat masih banyak konsumen yang belum sepenuhnya memahami isi dari kontrak baku pada saat akan berlangganan IndiHome.

Adapula gangguan dari faktor eksternal yang artinya terjadi diluar kendali PT. Telkom misalnya air atau gas yang secara tidak sengaja merusak fiber optik milik PT. Telkom dan adanya galian PLN sehingga harus dilakukan perbaikan dalam jangka waktu tertentu dan menyebabkan rusaknya jaringan internet yang digunakan oleh konsumen.

Selanjutnya hasil dari kuesioner yang penulis bagikan kepada Konsumen pelanggan jaringan internet IndiHome, mengenai apakah pernah melakukan klaim/laporan atas gangguan atau kerusakan jaringan internet IndiHome, penulis akan menyajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel III.5
Hasil Jawaban Kuesioner Dari Konsumen Mengenai Pernah Melakukan Klaim/Laporan Atas Gangguan atau Kerusakan Jaringan Internet IndiHome

No	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase %
1	Pernah	11	31%
2	Tidak Pernah	24	69%
Jumlah		35	100%

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari hasil kuesioner/tabel diatas yang pernah melakukan klaim/laporan atas gangguan atau kerusakan jaringan internet Indihome berjumlah 11 responden atau sebanyak 31%, sedangkan yang tidak pernah melakukan klaim/laporan atas gangguan atau kerusakan jaringan internet IndiHome berjumlah 24 responden atau sebanyak 69%. Responden yang tidak melakukan klaim atau laporan masih sangat banyak, padahal klaim/laporan dapat membantu kelancaran penegakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena dengan adanya desakkan laporan makan pelaku usaha akan memproses dan melakukan cara untuk dapat menyelesaikan permasalahan konsumen tetapi karena kurang pengetahuan konsumen terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang melindungi hak-hak konsumen dan mengatur dari pada kewajiban pelaku usaha. Selain itu, banyaknya terdapat konsumen yang acuh tak acuh atas hak-hak yang dimilikinya sebagai konsumen pengguna, konsumen kurang berperan aktif dan tidak menyampaikan kendala yang dialami sehingga menyebabkan kerugian kepada konsumen tersebut, sehingga terjadi kendala segala upaya upaya pelaku usaha untuk mengatasi kerugian yang telah dialami oleh konsumen tersebut.

Selanjutnya hasil dari kuesioner yang penulis bagikan kepada Konsumen pelanggan jaringan internet IndiHome, mengenai apakah sudah mengetahui bentuk-bentuk dari Perlindungan Konsumen. hasil kuesioner akan penulis sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel III.6

Hasil Jawaban Kuesioner Dari Konsumen Mengenai Sudah Mengetahui Bentuk-Bentuk Perlindungan Konsumen

No	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase %
1	Sudah	6	17%
2	Belum	29	83%
	Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan Penulis, 2019

Dari hasil kuesioner/tabel diatas bahwa Konsumen pelanggan jaringan internet IndiHome masih banyak yang belum mengetahui bentuk-bentuk dari Perlindungan Konsumen. Hasil ini dapat dilihat dari total 29 responden atau sebanyak 83% yang menjawab belum mengetahui dan 6 responden atau sebanyak 17% yang sudah mengetahui, artinya banyak yang belum mengetahui bentuk-bentuk dari Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sarah Mustika selaku Staff Customer Care Area Witel Ridar, perlindungan hukum yang diberikan PT. Telkom kepada konsumen ialah, dengan cara menerima keluhan atau komplain yang disampaikan oleh konsumen kepada Telkom dalam bentuk laporan ke 147, melalui surat, maupun langsung melapor ke Plasa Telkom, setelah itu pihak konsumen dapat menyampaikan segala keluhan yang dialaminya, dan pihak PT. Telkom memberikan penjelasan mengenai penyebab mengapa terjadi gangguan yang dialami oleh konsumen tersebut yang menyebabkan kerugian. Artinya, agar untuk membicarakan masalah yang di hadapi. Dalam hal menyampaikan keluhan, telkom telah menyediakan layanan agar mempermudah konsumen menyampaikan keluhannya atau melaporkan gangguan yang dialami melalui 147, sosial media seperti Facebook:

Telkompromo atau Telkomcare, Twitter: @telkompromo atau @telkomcare dan aplikasi Myindihome yang tersedia di ios maupun Android.

Selanjutnya dengan cara memberikan kompensasi atau ganti rugi diberikan kepada konsumen yang menyatakan ia merasa dirugikan akibat terjadinya gangguan jaringan tersebut, dan terbukti bahwa gangguan jaringan tersebut berasal dari kelalaian Telkom, bukan disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan konsumen itu sendiri. Dimana kompensasi ini bukan berupa uang, melainkan benefit, misalnya gratis berlangganan di bulan berikutnya. Maupun berupa pergantian perangkat Wi-Fi bila terjadi kerusakan di perangkat tersebut.

Selanjutnya hasil dari kuesioner yang penulis bagikan kepada Konsumen pelanggan jaringan internet IndiHome, mengenai apakah PT. Telkom bertanggung jawab atas gangguan atau kerusakan jaringan internet IndiHome, penulis akan menyajikan hasil dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel III.7
Hasil Jawaban Kuesioner Dari Konsumen Mengenai Tanggung Jawab PT. Telkom Atas Gangguan atau Kerusakan Jaringan Internet IndiHome

No	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase %
1	Bertanggung Jawab	35	100%
2	Tidak Bertanggung Jawab	0	0%
	Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan Penulis, 2020

Dari hasil kuesioner/tabel diatas bahwa PT. Telkom bertanggung jawab atas gangguan atau kerusakan jaringan internet IndiHome. Hal ini dapat dilihat dari total 35 responden atau sebanyak 100% responden konsumen menjawab bertanggung jawab, dan 0 responden atau sebanyak 0% responden konsumen menjawab Tidak bertanggung jawab atas gangguan atau

kerusakan jaringan internet IndiHome. Maksud dari tanggung jawab PT. Telkom ialah dalam memberikan pelayanannya kepada konsumen.

Menurut Konsumen Pelanggan Jaringan Internet IndiHome bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pihak PT. Telkom adalah saat konsumen melapor keluhannya melalui Call Center 147 maupun ke kantor PT. Telkom, PT. Telkom akan bertanggung jawab atas keluhan tersebut. Setelah laporan masuk, kemudian akan segera dievaluasi oleh petugas/teknisi Telkom, untuk mengetahui penyebab dari kerusakan yang dialami oleh konsumen apakah karena Telkom atau tidak. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan pengecekan data-data yang dimiliki oleh Telkom dan dilakukan dengan pengecekan langsung ke lokasi konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang artinya hak-hak dari konsumen harus dapat terpenuhi. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 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 konsumen tersebut dan langsung dilakukan pengecekan. Dan hal tersebut juga tertulis dalam Kontrak Berlangganan yang disepaati oleh konsumen sebelum berlangganan, salah satu di dalam kontrak tersebut tertulis “Menindaklanjuti laporan pelanggan jika sambungan Layanan IndiHome di Alamat Pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan”.

Salah satu hak konsumen Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 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 gangguan tersebut disebabkan oleh kelalaian PT. Telkom, pihak PT. Telkom dapat memberikan kompensasi atau ganti rugi dan penggantian perangkat indiHome sesuai dengan jenis gangguannya. Hal tersebut juga

tertulis didalam Kontrak Berlanggan antara konsumen 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 Legel Guarntee* tersebut, maka pelanggan akan mendapatkan kompensasi atau ganti rugi. Dalam hal ini dalam terlihat perlindungan hukum terhadap konsumen IndiHome dapat terepenuhi dengan berbagai hak-hak konsume yang dapat mereka penuhi.

B. Kendala perlindungan hukum terhadap konsumen IndiHome oleh PT. Telkom apabila terjadi gangguan internet

Dalam proses perlindungan konsumen, terkadang terdapat berbagai kendala/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 kendala dalam pelaksanaannya baik dari konsumen maupun dari pelaku usaha itu sendiri. Pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi 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 jaringan internet IndiHome yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak PT telkom disebabkan oleh jumlah pelanggan jaringan internet IndiHome yang begitu banyak. Dikarenakan banyaknya jumlah konsumen yang menjadikan PT. Telkom banyak menerima tanggapan dan permasalahan konsumen yang berbeda-beda. Tetapi pihak PT. Telkom tetap akan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dalam menanggapi keluhan konsumen.

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

Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 35 lembar dengan masalah **pokok Apa Kendala Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen IndiHome oleh PT. Telkom Apabila Terjadi Gangguan Internet** daftar pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah anda mengetahui atas Hak-hak yang ada sebagai konsumen khususnya pelanggan jaringan internet IndiHome?
2. Apakah anda mengetahui faktor-faktor yang terjadi akibat terhambatnya Perlindungan Konsumen?
3. Apakah anda mengetahui adanya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

Untuk mengetahui mengenai apakah konsumen mengetahui hak-haknya sebagai konsumen khususnya pelanggan jaringan internet IndiHome, penulis akan menyajikan hasil dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel III.2.8

Hasil Jawaban Kuesioner Dari Konsumen Mengenai Mengetahui Hak-Haknya Sebagai Konsumen Khususnya Pelanggan Jaringan Internet IndiHome

No	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase %
1	Mengetahui	16	46%
2	Tidak Mengetahui	19	54%
Jumlah		35	100%

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari hasil kuesioner/tabel diatas terlihat bahwa yang mengetahui hak-hak mereka sebagai konsumen berjumlah 16 responden atau sebanyak 46% sedangkan yang tidak mengetahui hak-hak mereka sebagai konsumen berjumlah 19 responden atau sebanyak 54%, rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap hak-hak yang mereka dapatkan sebagai konsumen dapat merugikan konsumen itu sendiri. Maka dari itu pelaku usaha harus memiliki itikad yang baik kepada konsumen sebagai pengguna jasa mereka.

Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan hak konsumen sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/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/ jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan;

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk diperlakukan 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 sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sarah Mustika Selaku Staff Customer Care Area Riau Wittel, PT. Telkom sudah memberikan hak-hak kepada konsumen khususnya pelanggan jasa internet IndiHome dimana hak-hak mereka yaitu mendapatkan fasilitas dan informasi yang mereka rasa sudah sangat jelas di media sosial maupun pada promo-promo yang mereka sediakan. Dan hak untuk didengar pendapat dan keluhan konsumen tersebut pihak PT. Telkom menyediakan fasilitas untuk menerima keluhan dan saran dari konsumen baik itu secara langsung maupun secara tidak langsung berupa sosial media seperti Facebook dan Twitter.

Selanjutnya penulis menyajikan hasil dari kuesioner yang penulis bagikan kepada konsumen pelanggan jaringan internet IndiHome, mengenai apakah konsumen mengetahui mengenai faktor yang terjadi akibat terhambatnya perlindungan konsumen dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel III.2.9

Hasil Jawaban Mengenai Apakah Konsumen Mengetahui Faktor Yang Terjadi Akibat Terhambatnya Perlindungan Konsumen

NO	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase
1	Mengetahui	0	0%
2	Tidak Mengetahui	35	100%
	Jumlah	35	100%

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari hasil kuesioner/tabel diatas bahwa konsumen tidak mengetahui faktor yang terjadi akibat terhambatnya perlindungan konsumen. Hasil ini dapat dilihat dari jumlah 35 responden atau sebanyak 100% yang menjawab tidak mengetahui dan 0 responden atau sebanyak 0% yang menjawab mengetahui.

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.

Selanjutnya hasil dari kuesioner yang penulis bagikan kepada Konsumen pelanggan jaringan internet IndiHome, mengenai apakah konsumen mengetahui Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, penulis akan menyajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel III.2.10

Hasil Jawaban Kuesioner Dari Konsume Mengenai Mengetahui Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

No	Kuesioner	Jawaban Responden	Persentase %
1	Mengetahui	2	6%
2	Tidak Mengetahui	33	94%
Jumlah		35	100%

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari hasil kuesioner/tabel diatas dapat dilihat bahwa kendala yang sangat besar yaitu tidak tahunya konsumen terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebesar 94%. Yang merupakan suatu dasar hukum untuk memperjuangkan hak-hak konsumen dan sebagai landasan berpijak konsumen untuk bisa menuntut pelaku usaha yang merugikan konsumen.

Kondisi tersebutlah yang menjadi faktor kendala/penghambat perlindungan konsumen, khususnya bagi pelanggan jaringan internet IndiHome di 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 ada pihak yang akan dirugikan baik konsumen atau pelaku usaha dan masyarakat yang terlibat didalamnya.

Menurut analisa penulis, dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa peran pelaku usaha maupun konsumen sangat diperlukan untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen khususnya konsumen pelanggan jaringan internet IndiHome. Upaya pelaku usaha untuk meminimalisir 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 keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan suatu upaya perlindungan konsumen, dimana sebagai upaya pedoman bagi konsumen dalam mempertahankan hak-haknya. Apabila timbul konflik seperti terjadinya gangguan internet, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tadilah yang menjadi acuan dalam melindungi hak konsumen itu seperti disediakan sarana bagi konsumen untuk melaporkan keluhan kepada PT. Telkom, diberikannya kompensasi/ganti rugi apabila konsumen dirugikan, diperbaikinya perangkat konsumen yang rusak. Semua hal-hal ini dilakukan karena berpedoman pada Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Dalam keadaan seperti ini sangat diperlukannya adanya kepedulian pemerintah dalam memberikan pembinaan, sosialisasi kepada konsumen serta advokasi sehingga dengan itu konsumen dapat mengetahui tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen sehingga pelaku usaha tidak dapat mengelabui konsuen dengan melepaskan tanggung jawab kepada konsumen karena konsumen tidak mengetahui Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen pelanggan jaringan internet IndiHome yang diberikan oleh PT. Telkom Indonesia Riau Wittel kepada konsumen pada dasarnya sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan di Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak-hak dari konsumen, karena hak-hak konsumen sudah diberikan oleh pihak PT. Telkom dan sudah ada yang tertulis di Kontrak Berlangganan yang disepakati oleh konsumen dan pihak PT. Telkom sebelum berlangganan, dengan cara yang pertama menerima keluhan atau laporan dari konsumen dengan menghubungi Call Center 147 atau langsung ke kantor PT. Telkom dan melalui sosial media Facebook dan Twitter. Dan yang kedua memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen yang telah dirugikan yang terbukti bahwa gangguan tersebut berasal dari kelalaian PT. Telkom, bukan disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan konsumen itu sendiri.
2. Adapun kendala dalam pelaksanaan perlindungan konsumen pelanggan jaringan internet IndiHome di Kota Pekanbaru disebabkan beberapa faktor antara lain, yakni tingginya tuntutan dari masyarakat khususnya pelanggan jaringan internet IndiHome yang tidak dapat dipenuhi oleh PT. Telkom disebabkan jumlah pelanggan jaringan internet IndiHome yang begitu banyak dan masih rendahnya pengetahuan konsumen akan perlindungan hukum terhadap konsumen, kurangnya kesadaran serta pengetahuan akan hak-hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. Saran

1. Bagi konsumen diharapkan lebih aktif lagi untuk menambah pengetahuan mengenai produk yang digunakan serta lebih mencari informasi. Konsumen harus meningkatkan kesadarannya akan hak-haknya, serta lebih aktif lagi dalam memperjuangkan hak-haknya dan tidak hanya hanya diam apabila mengalami kerugian terhadap dirinya sebagai konsumen.

2. Bagi PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, sebagai pelaku usaha diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Terutama dalam pemenuhan hak-hak konsumen dalam memberikan informasi terhadap konsumen agar konsumen mengetahui informasi jasa apa yang ia pakai, serta lebih sigap dalam menghadapi keluhan-keluhan konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Ali, Z, *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Barkatullah, A, *Hak-Hak Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.
- Cangara, H, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 2006.
- Effendi, M. S, *Metode Penelitian Survei*, Pustaka Lp3es Indonesia, Jakarta, 2008
- Endipradja, F. T, *Hukum Perlindungan Konsumen, Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*, Setara Press, Malang, 2016.
- Enterprise, J, *Panduan Memilih Koneksi Internet untuk Pemula*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2010.
- Febrian, J, *Menggunakan Internet*, Informatika, Bandung, 2002.
- HS, S, *Hukum Kontrak, Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Kristiyanti, C. T, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafik, Jakarta, 2009.
- M. Sadar, M. T, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012.
- Miru, A, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.
- Mukhlisin, A. T, *Aneka Hukum Bisnis Modern*, Rajawali Pers, Pekanbaru, 2017.
- Nasution, A, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001.
- Raharjo, S, *Hukum dan Masyarakat*. Angkasa, Bandung, 1986.
- Saliman, A. R, *Hukum Bisnis Perusahaan: Teori dan Contoh*, Media Group, Jakarta, 2005.

Saliman, A. R, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, Kencana, Jakarta, 2005.

Shidarta, *Hukum Perjanjian Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000.

Soekanto, S, *Pengantar Penelitian Hukum*, Ui Press, Jakarta, 1984.

Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Alumni, Bandung, 1978.

Susanto, H, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.

Waluyo, B, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 1996.

Widjaja, A. Y, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2000.

Yodo, A. M, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014.

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

B. Jurnal

Apriani, D, *Tinjauan Terhadap Hukum Persaingan Usaha Indonesia Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal UIR Law Review, Hal 26, 2019.

Arlina, S, *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, Hal 5, 2018

Kurniawan, *Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK)*. Jurnal Dinamika Hukum , Hal 12, 2012.

C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar 1945 Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

D. Internet

<http://infopku.com/sejarah-kota-pekanbaru/81/>

<https://www.suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html>

<https://www.riau.go.id>

https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id_ID/stocklanding/profil-dan-riwayat-singkat.html,

https://id.wikipedia.org/wiki/indonesia_Digital_Home#cite_note-IndiHome_Fiber-1,

