

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN YANG MENGGUNAKAN INTERNET
INDIE HOME DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 36 TAHUN 1999 TENTANG
TELEKOMUNIKASI¹**

Oleh : Elrico Yehezkiel Lumi²

Vonny A. Wongkar³

Christine S. Tooy⁴

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tinjauan yuridis terhadap penyedia layanan internet menurut undang-undang perlindungan konsumen serta untuk memahami analisis manfaat perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan internet indie home di tinjau dari undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi. Metode penelitian yang digunakan pendekatan yuridis normatif. Kesimpulan yang dihasilkan adalah : 1. Kewajiban serta tanggung jawab pelaku usaha dalam hal Ini Telkom IndieHome timbul karena adanya hubungan antara Telkom dengan konsumen pengguna IndieHome tetapi terdapat tanggung jawab masing-masing. Pelaku Usaha wajib menjamin perbaikan apabila terjadi gangguan sehingga mengganggu pekerjaan pengguna jasa sehingga menimbulkan kerugian. 2. Pelaksanaan perjanjian Kontrak berlangganan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan, sebagai pihak penyedia jasa, PT. Telkom sudah semestinya memperoleh hak untuk menerima harga pembayaran jasa internet dari konsumen dan sebagai pengguna jasa internet, konsumen juga seharusnya mendapatkan haknya. Undang-Undang Telekomunikasi, sebagai payung hukum khusus yang mengatur telekomunikasi, juga diatur hal yang tak jauh berbeda. dalam pasal 15 ayat 1, 2 dan 3 mempertegas soal ganti rugi yang disebabkan oleh kelalaian penyedia jasa.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Internet.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi telah menghadirkan tatanan kehidupan baru di era modern. Identitas sosial dan budaya saling terhubung dan saling

mempengaruhi, hampir tidak ada sekat ruang dan waktu. Dukungan ilmu pengetahuan dan teknologi mempercepat proses penyebaran informasi. Jaringan akses yang mudah dijangkau oleh setiap individu membuat muatan-muatan global hingga dalam tradisi serta budaya masyarakat yang tidak memandang batas usia maupun stratifikasi sosial.

Saat ini globalisasi yang didukung oleh kemajuan teknologi dan informasi membuat limitasi jarak tidak lagi menjadi hambatan (borderless). Meminjam ungkapan David Held, teknologi dan informasi mengandung keluasan (extensity), kekuatan (intensity), kecepatan (velocity), dan dampak (impact) luar biasa yang tidak terbayangkan sebelumnya. Keempat hal diatas yang membuahkan peluang sekaligus ancaman dalam upaya memajukan kualitas kehidupan umat manusia melalui pemanfaatan jaringan internet.⁵

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) kian berkembang beriringan dengan ilmu pengetahuan dan perkembangan peradaban manusia. Era globalisasi tampak begitu nyata dengan kemudahan akses digital di berbagai penjuru dunia. Negara berkembang yang acapkali dipandang terlambat dan terbelakang, pada kenyataannya cukup cepat merespon perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Akses internet Internet sebagai peluang masa depan, menggeser paradigma tradisi yang dibahasakan dalam istilah elektronik sebagai analog-oriented menuju digital-oriented. Perubahan ini didukung oleh teknologi dan informasi yang berperan sebagai enabler dalam perubahan sosial, budaya, politik, dan ekonomi Dalam pradigma analog-oriented, sebuah proses penyebaran informasi dilakukan dengan berbagai tahap konvensional yang memerlukan ruang dan waktu yang tidak kecil dan sedikit. Sementara itu, dalam paradigma digital-oriented, proses penyebaran informasi dilakukan secara luas, cepat dan tepat.

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika mengatakan pemerintah akan selalu optimal dalam

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 16071101605

³ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵<https://www.kompasiana.com/fayakhun/55002c84a33311e57250ff78/pemanfaatan-akses-internet-dalam-mendukung-kemajuan-bangsa>

menyediakan layanan internet kepada masyarakat.⁶

Rencananya pada 2023, ditargetkan Indonesia juga akan memiliki satelit satria dengan kapasitas 150 Gbps. "Kita akan membangun satu satelit besar, (Satelit) Satria-1 dengan kapasitas 150 gigabyte per second atau tiga kali lipat kapasitas 9 satelit yang kita gunakan," jelas Menteri Komunikasi dan Informatika dalam Festival Ekonomi Keuangan Digital Indonesia (FEKDI) secara virtual, Senin (5/4/2021).⁷

IndiHome Fiber yang hadir sejak tahun 2015 mendapatkan respon yang sangat baik dari pelanggan. Layanan Triple Play yang terdiri dari akses internet kecepatan tinggi, telepon rumah, dan TV interaktif ditawarkan untuk mendukung digital lifestyle yang telah menjadi kebutuhan dan trend di masyarakat. Layanan ini didukung oleh program Indonesia Digital Network dari Telkom yang berkomitmen untuk membangun infrastruktur berbasis teknologi fiber optic yang mampu menyediakan koneksi internet dengan kecepatan hingga ratusan Mbps dengan lebih cepat, stabil, andal dan canggih.

Melalui akun Twiternya, Minggu malam (19/9/2021), Telkomsel menyebut ada gangguan teknis. Hal ini terutama terjadi pada layanan internet di wilayah Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara, Pulau Natuna, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua. Telkomsel juga menyebut sedang berusaha menemukan penyebab gangguan dan memprioritaskan percepatan pemulihan akses layanan di wilayah terdampak. "Sedangkan, untuk layanan telpon dan SMS masih dapat diakses dengan normal.

Pihak IndiHome telah menayangkan pengumuman atas adanya gangguan jaringan yang akan menyebabkan terganggunya koneksi internet para pelanggan. Hal tersebut salah satunya diunggah melalui akun Twitter resmi IndiHome, @indohimecare pada Minggu 19 September 2021 pukul 20:16. Mereka menyatakan bahwa pihak IndiHome tengah melakukan perbaikan agar layanan dapat kembali beroperasi dengan normal. "Kami tahu, Sobat pasti tidak nyaman dengan adanya hal ini, tetapi Kami sedang memperbaiki ini semua agar Sobat bisa beraktivitas kembali dengan lancar," demikian petikan pengumuman tersebut.

Selain masalah diatas sebagian pelanggan IndiHome mengeluhkan susahya proses pemutusan layanan atau berhenti berlangganan. Banyak pelanggan Indihome yang menganggap proses pemutusan layanan bertele-tele dan tidak praktis. Meskipun tersedia layanan pelanggan di nomor 147, beberapa pengguna mengaku diminta langsung datang ke kantor Plasa Telkom jika ingin berhenti berlangganan.

Sebagian dari mereka bahkan mengaku masih mendapat tagihan meski telah mendapat konfirmasi bahwa layanan internet dan TV kabelnya telah diputus. Ketidakmampuan IndiHome dalam memberikan produk layanan sesuai dengan ketentuan telah menjadikan perusahaan penyedia jasanya melanggar Pasal 8 Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

(1) *Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.*

Meskipun perusahaan telah menyampaikan pengumuman bahkan hingga permintaan maaf, hal tersebut tidak akan menghapuskan sanksi yang dapat menjerat sesuai undang-undang yang berlaku. "Tidak ada pasal yang menyatakan bahwa ketika pihak IndieHome berusaha meminta maaf, permasalahannya jadi selesai. Tetap, IndiHome harus memberikan kompensasi. Bentuk kompensasinya tinggal dihitung dan dirumuskan saja. Yang jelas pelaku usaha dalam hal ini IndieHome sebagai penyedia jasa Internet yang menimbulkan kerugian bagi konsumen harus memberikan kompensasi.

Sebagai salah satu penyelenggara jasa telekomunikasi, ISP juga tunduk pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Oleh karena itu, penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip:

1. perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna;
2. peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi; dan
3. pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana.

B. Rumusan Masalah

⁶ <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210405145616-37-235338/ri-punya-satelit-internet-cepat-di-2023-kapasitas-150-gbps>

⁷ Ibid

1. Bagaimana Tinjauan Yuridis terhadap Penyedia Layanan Internet Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Yang Menggunakan Internet Indi home Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi?

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian dengan pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif, yaitu penelitian hukum dengan cara meneliti bahan kepustakaan (*library research*).⁸

PEMBAHASAN

A. Tinjauan Yuridis terhadap Penyedia Layanan Internet Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

IndiHome merupakan salah satu program dari proyek utama Telkom, Indonesia Digital Network 2015. Dalam penyelenggaraannya, Telkom menggandeng sejumlah pengembang teknologi telekomunikasi untuk membangun rumah berkonsep digital.

Indonesia Digital Home disingkat IndiHome merupakan salah satu produk layanan dari PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk yaitu berupa paket layanan komunikasi dan data berkecepatan tinggi yang terdiri atas telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (UseeTV Cable, IPTV dan Netflix). IndiHome merupakan layanan digital terdepan dengan teknologi fiber optik yang jaringannya sudah tersebar di seluruh Indonesia.

IndiHome berkomitmen akan terus berkembang dan berinovasi untuk memenuhi kebutuhan internet yang lebih baik bagi seluruh negeri. Karena penawaran inilah 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.

Paket IndiHome saat ini dilengkapi dengan berbagai macam konten hiburan maupun edukasi seperti layanan portal musik digital dan Home Automation, dan Edukids (edukasi dan entertainment anak). Sejak diluncurkannya IndiHome pada tahun 2015, pelanggan yang berlangganan paket internet Speedy satu-per-

satu diminta untuk beralih menggunakan IndiHOME, karena layanan dagang Speedy akan segera diberhentikan pada tahun 2015.

Layanan Triple Play IndiHome saat ini menyediakan beragam paket berdasarkan kecepatan internet, yang dapat dipilih sesuai kebutuhan, yaitu, Paket Up to 20Mbps, Paket Up to 50Mbps, Paket Up to 100 Mbps, Paket Up to 200 Mbps, Paket Up 300 Mbps. Kecepatan optimal bandwidth bergantung pada jumlah device (perangkat) yang terkoneksi internet di waktu yang bersamaan. Selain itu, IndiHome juga menyediakan Paket Bundling sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada saat itu. Seperti Bundling Camera, Cloud Storage, Wifi Extender, dan lain sebagainya.

Indie Home menyediakan layanan penanganan gangguan, pelanggan dapat mengetahui cara menangani kendala terkait IndiHome, baik secara mandiri atau melalui layanan bantuan. Pelanggan dapat mengatasi gangguan atau kendala layanan IndiHome secara mandiri.

Kontrak berlangganan IndiHome berlaku selama 12 (dua belas) bulan setelah layanan IndiHome berstatus aktif. Apabila pelanggan memutuskan untuk berhenti berlangganan sebelum masa berlaku kontrak berakhir, maka akan dikenakan denda sebesar Rp1.000.000,-, berikut Kewajiban Pelanggan IndiHome.

1. Membaca dan memahami isi dan ketentuan Kontrak Berlangganan termasuk seluruh pernyataan atau kesepakatan lainnya antara TELKOM dan Pelanggan yang dibuat sehubungan dengan Layanan IndiHome, serta seluruh penambahan dan perubahannya yang dibuat dari waktu ke waktu.
2. Membaca, memahami, dan menandatangani seluruh berita acara serta dokumen pendukung lainnya yang diperlukan terkait pemasangan, perbaikan, modifikasi/perubahan perangkat CPE dan Jaringan IndiHome, dan/atau modifikasi/perubahan atau pencabutan Layanan IndiHome di Alamat Instalasi, yang disampaikan TELKOM dan/atau pihak lain yang ditunjuk oleh TELKOM kepada Pelanggan.
3. Membayar Biaya Pasang Baru (PSB), Biaya Layanan IndiHome, denda, dan biaya lainnya berdasarkan Kontrak Berlangganan ini, secara tepat waktu.

⁸ Soekanto, S dan Mamudji, S. 2001. *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*. Jakarta: Rajawali Pers. Hlm. 13-14.

4. Membayar Denda Keterlambatan dan Denda Pengakhiran yang dikenakan kepada Pelanggan sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan.
5. Menyediakan IKR/G dan catuan daya listrik untuk perangkat CPE Layanan IndiHome di Alamat Instalasi.
6. Memberikan izin kepada TELKOM dan/atau pihak yang ditunjuk oleh TELKOM untuk memasuki lokasi Alamat Instalasi termasuk pekarangan dan/atau rumah Pelanggan guna melaksanakan proses instalasi, perawatan dan perbaikan gangguan Layanan IndiHome di Alamat Instalasi.
7. Memelihara instalasi dan perangkat CPE di Alamat Instalasi agar selalu dalam keadaan baik, atas biaya PELANGGAN sendiri.
8. Melaporkan kepada TELKOM jika sambungan Layanan IndiHome di Alamat Instalasi mengalami gangguan atau kerusakan.
9. Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemindah-tanganan hak, tanggung jawab dan/atau kewajiban Pelanggan terkait Layanan IndiHome kepada pihak lain.
10. Memberitahukan kepada TELKOM apabila bermaksud untuk melakukan perubahan paket Layanan IndiHome, berhenti berlangganan Layanan IndiHome untuk sementara waktu, dan/atau memutuskan Layanan IndiHome, dengan cara menghubungi atau mendatangi kantor TELKOM atau menghubungi TELKOM melalui channel lainnya yang disediakan oleh TELKOM untuk kepentingan pengurusan perubahan Layanan IndiHome, Isolir sementara atas permintaan Pelanggan, dan/atau pemutusan Layanan IndiHome tersebut.
11. Menyerahkan perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal atau terpasang di Alamat Instalasi kepada TELKOM, apabila Kontrak Berlangganan berakhir atau diakhiri berdasarkan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan.
12. Bertanggung jawab dan membebaskan TELKOM dari segala tuntutan/gugatan pihak manapun terkait dengan pelanggaran Kontrak Berlangganan ini oleh Pelanggan, termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan tentang Larangan Bagi Pelanggan di bawah ini.

Hak Pelanggan

1. Mendapatkan Layanan IndiHome sesuai dengan Kontrak Berlangganan serta ketentuan teknis TELKOM yang berlaku dari waktu ke waktu.
2. Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari TELKOM terkait Layanan IndiHome.
3. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum Layanan IndiHome yang disediakan TELKOM.
4. Mendapatkan Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan teknis TELKOM yang berlaku.
5. Mengajukan klaim terhadap tagihan Biaya Layanan IndiHome apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.
6. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan teknis TELKOM yang berlaku jika jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan pada tagihan.

Force Majeure

1. Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan Kontrak Berlangganan oleh Pelanggan atau TELKOM tidak termasuk sebagai pelanggaran atas Kontrak Berlangganan jika hal tersebut disebabkan oleh keadaan *Force Majeure* (keadaan memaksa).
2. Termasuk kejadian *Force Majeure* adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang berdampak luas serta tidak dapat diatasi oleh pihak yang mengalaminya atau pihak lainnya dan/atau diumumkan oleh pemerintah setempat, tidak dapat dihindari meskipun dengan perencanaan yang baik dan tidak dapat diatasi dengan upaya yang wajar. Termasuk sebagai peristiwa *Force Majeure* adalah namun tidak terbatas pada peristiwa-peristiwa bencana alam, wabah penyakit, huru hara, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan umum, putus aliran listrik umum/PLN.
3. Seluruh kerugian yang dialami oleh Pelanggan atau TELKOM sebagai akibat dari keadaan *Force Majeure* tidak menjadi tanggung jawab pihak lainnya.
Dalam prakteknya, konsumen seringkali mengalami ketidakpuasan dalam pemakaian barang atau jasa yang biasanya diakibatkan

karena cacat pada produk, layanan jasa yang tidak sesuai dengan yang diiklankan, dan masih banyak hal lainnya. Konsumen juga sering mengalami kesulitan untuk mengajukan klaim, menukar atau mendapatkan ganti rugi atas barang atau jasa yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu faktor yang menyebabkan konsumen kesulitan untuk melakukan klaim yaitu adanya klausula baku yang biasanya tercantum pada bukti transaksi.

Sering terjadi dalam prakteknya, konsumen mengalami ketidakpuasan dalam pemakaian barang atau jasa yang biasanya diakibatkan karena cacat pada produk, layanan jasa yang tidak sesuai dengan yang diiklankan, pelayanan jasa perbaikan, gangguan jaringan yang tidak segera di atasai, serta masih banyak hal lainnya. Konsumen juga sering mengalami kesulitan untuk mengajukan klaim, menukar atau mendapatkan ganti rugi atas barang atau jasa yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu faktor yang menyebabkan konsumen kesulitan untuk melakukan klaim yaitu adanya klausula baku yang biasanya tercantum pada bukti transaksi.

Kasus IndiHome yaitu terjadinya gangguan jaringan internet dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen, namun tidak semua konsumen memahami dan mengetahui bahwa hak-hak mereka dilindungi oleh Hukum Perlindungan Konsumen. Saat melakukan perjanjian berlangganan Indihome juga banyak Konsumen yang hanya langsung menandatangani kontrak, tanpa membaca terlebih dahulu isinya, sehingga mereka tidak mengetahui apa saja hal-hal penting bagi mereka selaku konsumen. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa masih sangat minimlah pengetahuan masyarakat mengenai perlindungan konsumen, sehingga terkadang apabila konsumen mengalami kerugian, tidak mengambil tindakan apapun.

Kerugian yang dialami oleh konsumen selaku pengguna jasa Internet IndiHome, dapat menimbulkan sengketa antara pihak pelaku usaha dan konsumen. Sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui pengadilan ataupun di luar pengadilan sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Dalam surat kontrak perjanjian berlangganan antara PT. Telkom dengan konsumen Indihome, mengenai cara penyelesaian sengketa telah diatur terlebih dahulu secara sepihak dalam kontrak baku oleh PT. Telkom, sehingga apabila konsumen menyetujuinya dapat langsung menandatangani kontrak tersebut, namun apabila tidak setuju,

maka perjanjian tidak akan dilanjutkan.

Setelah ditandatanganinya kontrak oleh konsumen Indihome menyebabkan perjanjian tersebut menjadi sah, dan berlaku sebagai Undang-Undang bagi para pihak, baik PT. Telkom sebagai pelaku usaha dan konsumen Indihome itu sendiri. Pelaksanaan suatu perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan, sebagai pihak penyedia jasa, PT.Telkom sudah semestinya memperoleh hak untuk menerima harga pembayaran jasa internet dari konsumen dan sebagai pengguna jasa internet, konsumen juga seharusnya mendapatkan haknya. Kenyataann yang sering terjadi, pihak konsumen yang tidak terpenuhi haknya serta mengalami kerugian materil karena, gangguan jaringan internet dimana pekerjaan konsumen menggunakan jasa internet IndiHome.

Posisi konsumen yang lemah, menyebabkan konsumen harus dilindungi oleh hukum dimana salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.⁹ Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

Menurut ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak sebagai berikut :¹⁰

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), Hal 13

¹⁰ Ibid

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

Terdapat konsekuensi dari hak konsumen sebagaimana disebutkan pada uraian diatas, kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban (Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen) sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa,serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Konsumen yang menyetujui perjanjian berarti ia sudah tahu mengenai segala sesuatu risiko yang akan ditanggungnya namun jika ia menolak klausula baku maka para pengusaha tidak akan memaksanya. Artinya, ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam klausula baku itu dibuat hanya oleh salah satu pihak saja yaitu pihak pengusaha. Dalam hal ini tetap diberikan kesempatan kepada konsumen untuk menentukan pilihannya yakni adanya hak untuk menerima klausula baku tersebut (take it) ataupun menolaknya (leave it).

Klausula Baku menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka (10) berbunyi:

“setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”

Perjanjian baku seperti juga perjanjian pada umumnya diharuskan untuk memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian seperti yang tercantum dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang menentukan bahwa untuk sahnya perjanjian diperlukan empat syarat yaitu:

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan diri ;
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian ;
- 3) Suatu hal tertentu ; dan
- 4) Suatu sebab yang halal.

Menghadapi hal ini konsumen cenderung bersikap pasrah tidak berdaya atau bahkan tidak menyadari pencantuman klausula baku dalam bukti transaksi yang diberikan pelaku usaha. Hal ini dikarenakan konsumen merasa sangat membutuhkan barang atau jasa tersebut. Perusahaan/Individu pelaku usaha tidak ingin menderita kerugian terlalu besar terhadap perbuatan atau perjanjian yang ia buat, ia akan berusaha membebaskan atau membatasi tanggung jawabnya dengan mencantumkan syarat-syarat tersebut. Melalui syarat-syarat baku semacam ini, salah satu dari pihak dibatasi atau dibedakan dari suatu tanggung jawab berdasarkan hukum. Beban tanggung jawab yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan dihapus oleh penyusun perjanjian melalui syarat-syarat eksonerasi tersebut.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (1) mengatur bahwa “pelaku usaha dalam menawarkan barang/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian jika:

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. Menyatakan bahwa pelaku berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang/jasa yang dibeli oleh konsumen;
4. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk

melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
7. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
8. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.”

Pasal 3 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur tentang tujuan perlindungan konsumen yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan / atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa kesehatan, kenyamanan dan keselamatan konsumen.

B. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Yang Menggunakan Internet Indie home Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. (TLKM) atau Telkom mencatatkan pertumbuhan pendapatan dan laba bersih pada kuartal I/2022. Berdasarkan laporan keuangan per 31 Maret

2022, Telkom meraup pendapatan Rp35,20 triliun pada kuartal I/2022, atau naik 3,72 persen dibanding periode sama tahun lalu Rp33,94 triliun. Sementara laba bersih naik tipis 1,72 persen menjadi Rp6,11 triliun dari sebelumnya Rp6,01 triliun.

Pendapatan TLKM didukung oleh kinerja IndiHome dan Digital Business Telkomsel yang menyumbangkan pendapatan terbesar. Pada segmen fixed broadband, IndiHome membukukan pendapatan Rp6,9 triliun atau meningkat 7,9 persen yoy. Pelanggan IndiHome hingga akhir Maret 2022 tercatat mencapai 8,7 juta, tumbuh 7,2 persen dibanding periode yang sama tahun lalu.

Selain itu average revenue per user atau ARPU IndiHome berada di kisaran Rp270.000, didorong oleh pendapatan dari add-ons yang tumbuh 15,6 persen yoy yang berkontribusi sebesar 15,9 persen dari total pendapatan IndiHome. IndiHome bekerjasama dengan beberapa content provider seperti Disney+ Hotstar dan Netflix yang dianggap mampu mendatangkan lebih banyak pelanggan.

Pertumbuhan Pendapatan dan pelanggan Indie home tidak diimbangi dengan persiapan yang maksimal dalam memberikan pelayanan jasa internet Indie Home kepada konsumennya. Tanggal 18 September 2021 jaringan internet Indihome dan Telkomsel dilaporkan mengalami gangguan. Pihak Telkomsel juga telah buka suara masalah ini.

Tanggal 18 September 2021 jaringan internet Indihome dan Telkomsel dilaporkan mengalami gangguan, nama Indihome sebelumnya juga jadi salah satu trending topic di Twitter Indonesia seperti di lansir oleh CNBC Indonesia 08 Juni 2021, Hingga pukul 17:26 WIB ternyata 2760 tweet mengenai Indihome. Apapun alasannya, terputusnya koneksi internet jelas merugikan konsumen. Konsumen khususnya pelanggan internet di Indonesia dilindungi payung hukum. Pertama, Undang-Undang (UU) Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Kedua, Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi.

Jika IndiHome WiFi gangguan, kamu bisa menghubungi call center resmi dengan beberapa cara berikut ini yang dikutip dari laman resmi IndiHome:

- 1) Hubungi 147
- 2) Kirim Pesan di Media Sosial
- 3) Lewat Aplikasi myIndiHome
- 4) Mengunjungi Plasa Telkom

Secara umum Undang-Undang perlindungan konsumen mengatur kaidah bahwa tanpa memandang jenis barang/jasa yang dibeli/dilanggan, konsumen dilindungi Pasal 4 huruf (b) yang berbunyi "hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan." Rumusan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memuat ketentuan kewajiban pelaku usaha, yaitu:

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

Kewajiban tanggung jawab pelaku usaha timbul karena adanya hubungan antara produsen dengan konsumen tetapi terdapat tanggung jawab masing-masing. Atas dasar keterkaitan yang berbeda maka pelaku usaha melakukan kontak dengan konsumen dengan tujuan tertentu yaitu mendapatkan keuntungan yang sebesar besarnya dengan peningkatan produktifitas dan efisiensi.

Pelanggan atau konsumen wajib diberikan produk/jasa yang sesuai dengan apa yang telah dibayar kepada perusahaan penyedia. Saat koneksi terputus, dalam konteks berlangganan internet, maka sama saja ada ketidaksesuaian antara yang dibeli dan didapat. Apalagi layanan internet termasuk TV berbayar yang disediakan provider umumnya memakai tarif paket per

bulan yang besarnya sudah ditentukan dan waktu pembayaran dengan jatuh tempo.

Pada permasalahan ketidaksesuaian semacam itu, dalam Undang-Undang perlindungan konsumen, pada pasal 7 huruf (f) dan (g) disebutkan bahwa perusahaan penyedia barang/jasa "memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian."

onsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Undang-Undang Telekomunikasi, sebagai payung hukum khusus yang mengatur telekomunikasi, juga diatur hal yang tak jauh berbeda. Undang-Undang No 36 tahun 1999, pasal 15 ayat 1, 2 dan 3 mempertegas soal ganti rugi yang disebabkan oleh kelalaian penyedia jasa:

- 1) Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.
- 2) Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya.
- 3) Ketentuan mengenai tata cara pengajuan dan penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pada ayat lanjutan pasal itu, ganti rugi bisa tidak dikeluarkan saat perusahaan penyedia jasa bisa membuktikan bahwa mereka bukan penyebab kerugian yang dialami pelanggan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa

konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian ganti rugi dapat dilaksanakan melalui proses pengadilan atau di luar pengadilan (mediasi) seperti diatur dalam PP No 52 tahun 2000 tentang penyelenggaraan telekomunikasi.

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki ketentuan sanksi yang mencantumkan tiga jenis sanksi bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Dengan demikian, sanksi yang dapat diberikan kepada PT. Telkom apabila terbukti telah melanggar hak-hak konsumen yaitu:

- 1) Sanksi administrasi Pasal 60 Undang Undang Perlindungan Konsumen, yang memberikan sanksi ini adalah pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK berwenang menjatuhkan denda sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Ganti rugi yang dilakukan berupa pengembalian uang kepada pihak yang dirugikan.
- 2) Sanksi pidana pokok terhadap pelaku usaha diatur dalam Pasal 62 Undang Undang Perlindungan Konsumen, yang berupa pidana penjara dan juga pidana denda. Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mencantumkan sanksi pidananya adalah pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah).
- 3) Undang Undang Perlindungan Konsumen Pasal 63 dicantumkan sanksi pidana tambahan berupa perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran dan pencabutan izin usaha. Pelanggaran dalam pelayanan jasa internet dapat diberikan pidana tambahan berupa penghentian kegiatan tersebut atau pencabutan izin usaha dalam penyediaan jasa internet tersebut.

Konsumen ketika menerima sodoran kontrak langsung menandatangani formulir berlangganan IndiHome tanpa mengoreksi isi ketentuan dan syarat yang berlaku yang tertera dalam klausul baku kontrak berlangganan Indihome, sehingga

dapat merugikan konsumen tersebut dikemudian hari. Apabila konsumen terlebih dahulu membaca dan memahami dengan seksama syarat dan ketentuan berlangganan yang terdapat dalam kontrak baku yang disodorkan tersebut, konsumen dapat lebih mengetahui hak dan kewajiban yang ia miliki dan juga dapat mengetahui hal-hal yang dilarang dilakukan oleh konsumen untuk menghindari terjadinya sengketa kedepannya. Selain itu, Kemampuan penyerapan informasi yang diterima konsumen kurang maksimal sehingga terjadi misscommunication antara PT Telkom dengan konsumen pengguna jasa Indihome.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kewajiban serta tanggung jawab pelaku usaha dalam hal Ini Telkom IndieHome timbul karena adanya hubungan antara Telkom dengan konsumen pengguna IndieHome tetapi terdapat tanggung jawab masing-masing. Atas dasar keterkaitan yang berbeda maka pelaku usaha melakukan kontak dengan konsumen dengan tujuan tertentu yaitu mendapatkan keuntungan yang sebesar besarnya dengan peningkatan produktifitas dan efisiensi. Pelaku Usaha wajib menjamin perbaikan apabila terjadi gangguan sehingga mengganggu pekerjaan pengguna jasa sehingga menimbulkan kerugian. Seperti yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Pelaksanaan perjanjian Kontrak berlangganan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan, sebagai pihak penyedia jasa, PT.Telkom sudah semestinya memperoleh hak untuk menerima harga pembayaran jasa internet dari konsumen dan sebagai pengguna jasa internet, konsumen juga seharusnya mendapatkan haknya. akan tetapi dalam perjalanannya konsumen sering mengalami gangguan teknis sehingga mengganggu pekerjaan konsumen yang menggunakan layanan data internet maupun telepon. Undang-Undang Telekomunikasi, sebagai payung hukum khusus yang mengatur telekomunikasi, juga diatur hal yang tak jauh berbeda. dalam pasal 15 ayat 1, 2 dan 3 mempertegas soal ganti rugi yang disebabkan oleh kelalaian penyedia jasa.

B. Saran

1. Peningkatan layanan dilakukan oleh IndiHome dengan menghadirkan program Higher Speed Same Price (HSSP), di mana pelanggan dapat meningkatkan bandwidth tanpa dikenakan biaya, serta program Up Link Down Link (ULDL). Dengan adanya perbaikan jaringan, serta penambahan layanan dan peningkatan kecepatan Internet diharapkan dapat membawa perubahan bagi ekonomi Indonesia dan produktifitas kerja konsumen Pengguna IndiHome.
2. Perlu adanya penambahan tim Teknis dalam melayani gangguan layanan Internet bagi konsumen pengguna jasa Internet IndiHome di setiap wilayah kecamatan dan Kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Grafindo Persada. Jakarta. 2015
- Allan . Pengertian Internet dan asal usul dari kata internet, surabaya: penerbit indah. 2005.
- Az Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, cet. 2, (Jakarta: Diadit Media, 2002)
- Bryan A. Garner, Black's Law Dictionary, ninth edition, (St. paul: West, 2009)
- Bryan A. Gardner, ed. Black's Law Dictionary, seventh edition, ST. Paul: West Publishing, 1999),
- Budi Sutedjo Dharma Oetomo. e-Education. Konsep, Teknologi dan Aplikasi Internet Pendidikan. Penerbit ANDI.Yogyakarta. 2002
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014),
- Erman Rajaguguk et al, Hukum Perlindungan Konsumen, Mandar Maju, Bandung. 2000
- Graifhan Ramadhani. Modul Pengenalan Internet. Author: Graifhan Ramadhani <http://dhani.singcat.com>.2003
- Hartono Jogiyanto, Analisis & Desain Sistem Informasi Pendekatan. Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis. Andi Yogyakarta.2005
- Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Universitas Brawijaya Press, 2011
- N. H. T. Siahaan, Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, (Bogor: Grafika Mardi Yuana, 2005),
- Onno W Purbo, Internet Wireless & Hotspot. Jakarta, Indonesia: Elex Media Komputindo, 2005.
- Phillipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987
- Soekanto, S dan Mamudji, S. Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat). Rajawali Pers. Jakarta. 2001
- Supriyanto, Dodit. Buku Pintar Pemrograman PHP. Penerbit. OASE Media. bandung. 2008

Sumber undang-undang

- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi,
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sumber lainnya

- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, <https://kbbi.web.id> /perlindungan, <https://indihome.co.id/about-indihome> di akses 6 januari 2022. Pukul 13:00
- Muhammad Robith Adani. Perkembangan Internet dan Pengaruhnya bagi Manusia. <https://www.sekawanmedia.co.id/blog/pengertian-internet/.2020> di akses 3 Januari 2022 Pukul 14:00
- Nugroho Bunafit. Aplikasi Pemrograman Web Dinamis Dengan PHP dan. MySQL, Gava Media, Yogyakarta.2008.Hal 44
- [https://www.kompasiana.com/fayakhun/55002c84a33311e57250ff78/pemanfaatan-akses-internet -dalam-mendukung-kemajuan-bangsa](https://www.kompasiana.com/fayakhun/55002c84a33311e57250ff78/pemanfaatan-akses-internet-dalam-mendukung-kemajuan-bangsa)
- <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210405145616-37-235338/ri-punya-satelit-internet-cepat-di-2023-kapasitas-150-gbps>
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/21/pendapatan-indihome-tumbuh-242-pada-semester-i-2021> (Telekomunikasi Indonesia)
- <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210608180134-37-251539/jadi-trending-netizen-keluhkan-internet-indihome-lemot>
- <https://dataindonesia.id/digital/detail/pengguna-internet-di-indonesia-capai-205-juta-pada-2022>