

ARTIKEL

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PELANGGAN PRODUK
INDIHOME BERDASARKAN UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN DI KOTA PADANG**



Disusun Oleh:

OKRI VERNANDO

1310012111307

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2020

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN ARTIKEL/JURNAL

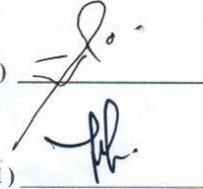
No. Reg : 357/Pdt/02/IX-2020

Nama : Okri Vernando
NPM : 1310012111307
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen
Pelanggan Produk Indihome Berdasarkan UU.8
Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Di Kota Padang

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di *upload* ke *website*

1. Adri, S.H., M.H.

(Pembimbing I)



2. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.

(Pembimbing II)

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**

(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum)

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PELANGGAN PRODUK INDIHOME BERDASARKAN UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA PADANG

Okri Vernando¹, Adri¹, Yofiza Media¹
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta
E-mail : Okrijo80@gmail.com

ABSTRACT

Consumer protection is currently regulated in Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection (hereinafter abbreviated as UUPK). PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk also provides a variety of services in the fields of information, media and edutainment, including cloud-based and server-based managed services, e-Payment and IT enabler services, e-Commerce and other product services. One of the newest superior products owned by PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk is IndiHome. Formulation of the problem: 1) How is the legal protection for consumers using IndiHome services based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection? 2) What are the constraints faced by consumers using IndiHome services? 3) What legal protection measures can be taken to overcome the constraints faced by consumers using IndiHome services? This study uses a sociological legal approach, and data sources are primary data and secondary data. Data collection techniques were obtained through interviews and document study. The data were analyzed qualitatively. The conclusions of the research results: 1) Legal protection is a form of legal relations between consumers and business actors, namely preventive and repressive protection measures. 2) Constraints experienced by consumers using IndiHome services, namely technical complaints in the form of network problems, feature problems, unsatisfactory customer service and administrative problems. 3) Efforts made by PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk as a service provider for IndiHome provides forms of consumer services as an effort to protect consumers which are made and organized as a way to reach all complaints and complaints from consumers in case of problems.

Keywords: Legal Protection, Consumers, IndiHome

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlindungan konsumen pada saat ini diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat dengan UUPK). Pada Pasal 1 ayat (1) UUPK menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sementara pengertian konsumen menurut Pasal 2 ayat (2) UUPK, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Hukum Perlindungan Konsumen memiliki tujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen di Indonesia, serta untuk mengangkat harkat hidup dan martabat konsumen, yaitu dengan cara menghindarkan dari hal negatif pemakaian barang dan/atau jasa.

Hukum perlindungan konsumen pada saat ini sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat yang semakin maju baik dalam bidang ilmu pengetahuan maupun teknologi. Konsumen memiliki

peran penting dalam kegiatan transaksi dibidang ekonomi namun hak-hak nya sering diabaikan oleh sebagian pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan transaksi maupun kegiatan ekonomi maka diperlukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen tersebut.

Aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat semakin meningkat dan telah memasuki suatu masyarakat yang mengarah pada informasi. Sistem informasi dan teknologi telah digunakan pada banyak sektor dalam kehidupan dimulai dari perdagangan atau bisnis (electronic commerce atau e-commerce), pendidikan (electronic education), kesehatan (tele-medicine), transportasi, industri, pariwisata, lingkungan sampai ke sektor hiburan. Seiring berkembang nya teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat dari waktu ke waktu, aspek komunikasi dan informasi menjadi pendukung utama dalam melakukan kegiatan di dalam kehidupan sesuai dengan kebutuhan. Kemajuan teknologi informasi memberi kemudahan kepada masyarakat untuk dapat mengetahui segala informasi yang dibutuhkan dengan cepat. Salah satu bukti bahwa telah

berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi dengan pesat yaitu dengan adanya Internet.

Internet merupakan kepanjangan dari Interconnection networking. Internet adalah seluruh jaringan komunikasi yang menggunakan media elektronik, yang saling terhubung menggunakan standar sistem global Transmission Control Protocol/Internet Protocol Suite (TCP/IP) sebagai protokol pertukaran paket (packet switching communication protocol) untuk melayani miliaran pengguna diseluruh dunia. Berkembangnya internet dengan sangat pesat memiliki pengaruh yang besar bagi pihak-pihak yang memanfaatkan internet dalam berbagai kegiatan seperti kegiatan tukar menukar data, melakukan promosi, transaksi online, dan sebagainya, tidak dapat dipungkiri bahwa internet sangat berguna dalam berbagai kegiatan mulai dari bidang hiburan hingga dapat membantu dalam bidang pendidikan.

Kebutuhan manusia yang sangat tinggi dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan mudah antara satu sama lain menjadi pendorong munculnya berbagai operator penyedia layanan jasa telekomunikasi dan informasi layanan data. Salah satunya adalah Perseroan Terbatas (PT) Telkom sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk memberikan pelayanan terhadap jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dan memiliki layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data.

PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk juga menyediakan beragam layanan dalam bidang informasi, media dan edutainment, termasuk cloud-based dan server-based managed services, layanan e-Payment dan IT enabler, e-Commerce dan layanan produk lainnya. Salah satu produk unggulan terbaru yang dimiliki oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk adalah IndiHome. IndiHome merupakan layanan digital terdepan menggunakan teknologi fiber optik yang menawarkan layanan Triple Play yang terdiri dari Internet Rumah (Fixed Broadband Internet), Telepon Rumah (Fixed Phone) dan TV Interaktif (UseeTV). IndiHome juga menawarkan layanan Dual Play yang terdiri Internet Fiber (Internet Cepat) dan Telepon Rumah (Fixed Phone) atau Internet Fiber (Internet Cepat) dan TV Interaktif (UseeTV).

IndiHome merupakan produk terbaru yang memberikan kualitas layanan yang ditawarkan sebaik mungkin dibandingkan dengan produk-produk

sebelumnya dan telah menjangkau hampir seluruh daerah di wilayah Indonesia.

Layanan jasa IndiHome dapat dimanfaatkan oleh calon pelanggan dengan cara melakukan pendaftaran untuk melakukan kontrak berlangganan. Kontrak berlangganan Layanan IndiHome merupakan perjanjian baku yang dituangkan dalam bentuk formulir. Mariam Darus menjelaskan bahwa perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Perjanjian atau kontrak baku adalah kontrak yang klausul-klausulnya ditetapkan atau dirancang oleh salah satu pihak. Dalam hal ini yaitu pelaku usaha, aturan-aturan tersebut dikenal dengan sebutan klausula baku.

Berdasarkan pasal 1 angka 10 UUPK, klausula baku adalah 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. Dalam hal merancang format dan isi kontrak adalah pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat, dapat dipastikan kontrak tersebut memuat klausula-klausula yang menguntungkan baginya.

Setiap perjanjian harus ada kesepakatan antara para pihak dan dianggap sah apabila telah memenuhi syarat-syarat perjanjian sebagaimana telah diatur pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

1. Kesepakatan dari para pihak. Pihak yang tidak sepakat dengan suatu kontrak dan tidak menandatangani kontrak tersebut, maka tidak terikat dengan kontrak tersebut, dan tidak memiliki kewajiban yang harus dipenuhi sebagaimana terdapat di dalam kontrak.
2. Kecakapan dari masing-masing pihak, yaitu para pihak terikat oleh suatu kontrak apabila dia cakap untuk mengikatkan dirinya.
3. Suatu hal tertentu, yaitu di dalam suatu kontrak harus memiliki objek perjanjian yang jelas dan ditentukan oleh para pihak, objek tersebut berupa barang maupun jasa.
4. Suatu sebab yang halal, dimana isi kontrak tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Terpenuhinya unsur-unsur tersebut, maka para pihak yang berkontrak kemudian akan tunduk pada Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa: "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya."

Kontrak berlangganan yang diberikan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, dalam pelaksanaannya akan terbentuk suatu hubungan

hukum antara konsumen penyedia layanan/jasa. Masing-masing pihak antara pihak pelanggan atau pengguna jasa dan pihak penyelenggara jasa yaitu PT.Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk mempunyai hak dan kewajiban yang telah diatur dalam kontrak tersebut. PT.Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk sebagai pihak yang menyediakan jasa memperoleh hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan jumlah harga yang disepakati jasa layanan dari pelanggan dan berkewajiban untuk memberikan layanan yang baik sesuai dengan kesepakatan.

Sebaliknya konsumen sebagai pengguna layanan tersebut seharusnya juga mendapatkan haknya atas pembayaran yang telah dilakukannya. Namun dalam pelaksanaannya suatu kontrak atau perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya dapat berjalan mulus, dalam arti masing-masing pihak puas, karena kadang-kadang pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya. Pada saat ini dalam penggunaan suatu barang dan/atau jasa konsumen harus membayarkan sejumlah biaya sesuai dengan tarif yang ada telah disetujui dan seharusnya konsumen mendapatkan kualitas sesuai dengan harga yang dibayarkan.

Berdasarkan Pasal 4 UUPK, menyebutkan bahwa konsumen memiliki hak sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisinya dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Layanan jasa yang ditawarkan IndiHome tidak selalu memberikan kepuasan dan kenyamanan dalam kualitas layanan yang ditawarkan terhadap konsumen

pengguna layanan IndiHome. Beberapa konsumen pelanggan layanan produk IndiHome mendapatkan ketidakpuasan dan ketidaknyamanan dalam kualitas layanan yang ditawarkan, adanya beberapa masalah terkait penggunaan produk IndiHome di antaranya yaitu koneksi internet yang tidak stabil dan layanan customer service yang kurang memuaskan. Permasalahan lainnya tidak hanya terletak pada kondisi internet yang tidak stabil, beberapa gangguan lainnya juga tidak jarang terjadi pada fitur lainnya dari layanan IndiHome, seperti misalnya UseeTV Cable (IP TV) yang tidak dapat digunakan.

Adanya perlindungan hukum dan tanggung jawab yang sungguh sungguh sangat diperlukan dari pelaku usaha atas masalah ketidakpuasan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh konsumen dalam hal kualitas layanan yang ditawarkan yang mungkin kurang sesuai. Untuk itu perlu diimbangi dengan adanya upaya perlindungan terhadap resiko atas kemungkinan terjadinya kerugian akibat penggunaan dari produk tersebut. Salah satu hak-hak pokok konsumen tersebut yaitu hak untuk mendapatkan informasi.

Pemberian informasi yang jelas bagi konsumen bukanlah tugas dari pelaku usaha saja, melainkan juga tugas dari konsumen untuk mencapai apa dan bagaimana informasi yang dianggap relevan yang dapat dipergunakan untuk membuat suatu keputusan tentang penggunaan, pemanfaatan maupun pemakaian barang dan/atau jasa tertentu. Berdasarkan uraian sebelumnya mengenai terjadinya keluhan atau kendala yang dialami oleh konsumen, maka dapat dibahas mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen IndiHome tersebut.

Konsumen dalam melakukan kontrak berlangganan, pada umum hanya langsung menandatangani kontrak tanpa membaca dan mengetahui isi kontrak terlebih dahulu. Sehingga mereka tidak mengetahui hal-hal yang penting bagi mereka selaku konsumen. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa pengetahuan konsumen yang kurang terhadap perlindungan konsumen sehingga ketika konsumen mengalami kerugian, mereka tidak melakukan tindakan apapun.

Perlindungan atas konsumen tersebut diperlukan mengingat bahwa dalam kenyataan pada umumnya konsumen selalu berada di pihak yang dirugikan. Sesuai dengan Pasal 4 huruf e UUPK menyatakan bahwa "Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut." Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi. Upaya penyelesaian sengketa yang patut diharapkan dapat mewujudkan perlindungan

konsumen yang berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, yaitu **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PELANGGAN PRODUK INDIHOME BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA PADANG”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, dapat penulis kemukakan beberapa rumusan masalah yang meliputi:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan IndiHome berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh konsumen pengguna layanan IndiHome?
3. Upaya-upaya perlindungan hukum apakah yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi konsumen pengguna layanan IndiHome?

C. Metode Penelitian

Untuk melengkapi penulisan skripsi ini agar dapat terarah dan dapat di pertanggung jawabkan secara ilmiah, maka penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah yuridis empiris yaitu mengkaji mengenai ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan dimasyarakat.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif artinya penelitian yang menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk memtukan penyebaran suatu gejala atau untuk menentukan tidak adanya hubungan antara gejala lain dengan masyarakat..

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum

1) Definisi Perlindungan Hukum

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan memiliki arti (1) tempat berlindung; (2) perbuatan atau hal dan sebagainya memperlindungi sedangkan hukum merupakan seperangkat kaidah dan/atau norma yang dibentuk untuk melindungi hak setiap orang serta menjaga keseimbangan antara berbagai kepentingan yang

ada. Perlindungan hukum dalam Bahasa Inggris dikenal dengan legal protection, sedangkan dalam Bahasa Belanda disebut dengan rechtsbecherming. CST Kansil menyatakan pendapat bahwa, perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun. Dapat diartikan bahwa perlindungan hukum adalah segala upaya perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sebagai gambaran dari fungsi hukum yaitu untuk melindungi kepentingan manusia dan dapat mewujudkan keadilan sosial.

2) Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum terhadap hak-hak dari konsumen tidak hanya sebatas melalui peraturan perundang-undangan saja. Diperlukan adanya implementasi dari peraturan perundang-undangan tersebut. Salah satu bentuk implementasi dari peraturan perundang-undangan tersebut adalah upaya dari semua pihak yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkannya telah memenuhi hak-hak dari konsumennya, serta sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Salah satu bentuk dari perlindungan hukum adalah dengan membuat aturan hukum yang dapat menjadi perlindungan atau acuan bagi masyarakat, sebagaimana Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengatur tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK). Di dalam Pasal 1 Ayat(1) UUPK menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Selanjutnya, pada Pasal 1 ayat (2) menyebutkan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Adanya perlindungan konsumen merupakan akibat dari adanya hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Di dalam Pasal 1 ayat (3) menyatakan bahwa “Pelaku usaha adalah 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.”

Upaya dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen tersebut diwujudkan dalam

bentuk upaya preventif dan represif. Upaya preventif adalah segala upaya yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha untuk melindungi serta mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkannya. Upaya represif adalah upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha sebagai akibat tidak terpenuhinya hak-hak konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkannya. Upaya represif ini juga melahirkan tanggung jawab bagi pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha.

Adapun bentuk-bentuk perlindungan hukum Menurut Philipus M. Hadjon, menjelaskan bahwa perlindungan hukum terbagi dua macam yaitu sebagai berikut:

1) Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum atau rakyat diberikan kesempatan untuk dapat mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.

2) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif memiliki tujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini.

Menurut Muchsin, membedakan perlindungan hukum terbagi menjadi dua bagian, yaitu:

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya suatu pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan tujuan untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila telah terjadi sengketa atau telah terjadi suatu pelanggaran.

Berdasarkan dua pandangan yang dipaparkan oleh para pakar di atas, bahwa perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat aturan hukum dan cara tertentu baik bersifat preventif maupun bersifat represif. Hal tersebut merupakan representasi dari fungsi hukum itu sendiri yaitu memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

B. Tinjauan Tentang Konsumen

1) Definisi Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.

2) Hak dan Kewajiban Konsumen

Secara Umum hak dasar konsumen yang dikenal ada empat, yaitu hak-hak untuk mendapatkan keamanan (the right to safety), hak untuk mendapatkan informasi (the right to informed), hak untuk memilih (the right to choose), dan hak untuk didengar (the right to be heard).

Berdasarkan Pasal 4 UUPK, Hak Konsumen adalah sebagai berikut :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan hak konsumen yang telah disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan merupakan hal yang paling penting dalam perlindungan konsumen. Jika barang dan/atau jasa yang menimbulkan ketidaknyamanan bagi konsumen, maka konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan. Apabila terjadi peristiwa yang

merugikan konsumen, konsumen memiliki hak untuk didengar, mendapatkan advokasi, mendapatkan pembinaan, mendapatkan perlakuan yang adil, kompensasi hingga ganti rugi.

Berdasarkan Pasal 5 UUPK, Kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

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

3) Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 2 UUPK, menyebutkan bahwa asas-asas perlindungan konsumen ialah sebagai berikut:

- a) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pada dasarnya UUPK memiliki tujuan untuk melindungi konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa serta tidak merugikan pelaku usaha, selanjutnya tujuan perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 3 UUPK, perlindungan konsumen memiliki tujuan untuk :

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam 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, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

C. Tinjauan Tentang PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk

1) Profil PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk

PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, atau Telkom Indonesia atau PT. Telkom adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia.

Telkom merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia dan karenanya tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Dengan statusnya sebagai perusahaan milik negara yang sahamnya diperdagangkan di bursa saham, pemegang saham mayoritas Perusahaan adalah Pemerintah Republik Indonesia. Ruang lingkup kegiatan Perusahaan adalah menyelenggarakan jaringan dan layanan telekomunikasi, informatika serta optimalisasi sumber daya Perusahaan. Untuk mencapainya tersebut di atas, Perusahaan menjalankan kegiatan usaha yang meliputi:

1. Usaha utama

a. Merencanakan, membangun, menyediakan, mengembangkan, mengoperasikan, memasarkan atau menjual/menyewakan dan memelihara jaringan telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Merencanakan, mengembangkan, menyediakan, memasarkan atau menjual dan meningkatkan layanan jasa telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya

dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Usaha penunjang

a. Menyediakan layanan transaksi pembayaran dan pengiriman uang melalui jaringan telekomunikasi dan informatika.

b. Menjalankan kegiatan dan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya yang dimiliki Perusahaan, antara lain pemanfaatan aset tetap dan aset bergerak, fasilitas sistem informasi, fasilitas pendidikan dan pelatihan dan fasilitas pemeliharaan dan perbaikan.

2. Produk PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk

Pada saat ini PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk menyediakan jasa telepon tetap kabel (fixed wireline), jasa telepon tetap nirkabel (fixedwireless), jasa telepon bergerak (mobile service), data/internet serta jasa multimedia lainnya. PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk menyediakan beberapa produk mengenai telekomunikasi yang kiranya bermanfaat bagi konsumen atau masyarakat Produk PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero)Tbk yang sedang diminati oleh masyarakat saat ini adalah produk IndiHome yang merupakan layanan digital terdepan menggunakan teknologi fiber optik yang menawarkan layanan Triple Play yang terdiri dari Internet Rumah (FixedBroadband Internet), Telepon Rumah (FixedPhone) dan TV Interaktif (UseeTV). IndiHome Fiber juga menawarkan layanan Dual Play yang terdiri InternetFiber (Internet Cepat) dan Telepon Rumah (Fixed Phone) atau InternetFiber (Internet Cepat) dan TV Interaktif (UseeTV).

Saat ini Indihome menyediakan beberapa paket layanan antara lain paket Single Play, Dual Play dan Triple Play, yaitu:

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.

IndiHome memiliki layanan Triple Play serta beberapa fitur tambahan, yaitu:

1) Telepon rumah

Layanan komunikasi telepon dengan keuangan biaya yang lebih murah dengan kualitas suara yang jernih. Paket telepon IndiHome menawarkan gratis telepon 1000 menit lokal ataupun interlokal.

2) Internet On Fiber atau High Speed Internet

Layanan internet berkecepatan tinggi menggunakan fiber optik dari Telkom Indonesia yang memiliki keunggulan diantaranya :

1) Lebih Cepat

Fiber optik mampu mentransfer data (bandwidth) hingga ratusan Mbps (jauh lebihcepat dibandingkan kabel coax atau copper).

2) Lebih Stabil

Kecepatan fiber optik jauh lebih stabil dibandingkan coax atau copper pada saat dilakukan sharing (akses internet secara bersamaan).

3) Lebih Handal

Fiber optik lebih tahan terhadap kondisi cuaca apapun seperti serangan petir dan gangguan dari elektromagnet dibandingkan kabel coax atau copper sehingga komputer anda menjadi lebih aman.

4) Lebih Canggih

Fiber optik merupakan teknologi penghantar data terbaru yang digunakan dalam layanan fixed broadband.

3) UseeTV

Layanan televisi interaktif dan personalized berteknologi internet protocol dan dilengkapi fitur-fitur unggulan seperti TV On Demand, VideoOn Demand, Pause and rewind, Video Recorder.

4) IndiHome View

Merupakan layanan Inovatif untuk menikmati live camera dimana pengguna dapat melakukan live access dan recorded video dengan proses instalasi yang sangat mudah menggunakan plug and playIP-cam melalui Gadget (Android maupun IOS).

5) Melon IndiHome

Yaitu portal musik digital yang menyediakan konten musik dari berbagai genre, berupa musik lokal maupun mancanegara. Untuk mendapatkan informasi menarik seputar lagu terfavorit dapat mengunjungi situs www.melon.co.id.

6) Trend Micro Layanan Internet Security

Aplikasi Trend Micro sebagai platform komputer anda maka akan terlindungi dari serangan virus, malware, spyware, spam, phishing, dan konten yang layak dari internet sehingga data dan sistem aplikasi terbebas dari gangguan tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Layanan IndiHome Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Kota Padang

Hukum adalah peraturan yang berupa norma dan sanksi yang dibuat dengan tujuan untuk mengatur tingkah laku manusia, menjaga ketertiban, keadilan, mencegah terjadinya kekacauan. Hukum memiliki tugas untuk menjamin bahwa adanya kepastian hukum dalam masyarakat. Oleh sebab itu setiap masyarakat berhak untuk memperoleh pembelaan di depan hukum.

Aturan hukum dapat berupa hukum tertulis maupun tidak tertulis. Aturan hukum yang berupa Undang-Undang maupun hukum tidak tertulis berisi tentang aturan-aturan yang menjadi pedoman bagi setiap individu untuk bertingkah laku di dalam kehidupan bermasyarakat. Aturan-aturan tersebut sekaligus menjadi batasan bagi setiap individu atau masyarakat untuk melakukan segala tindakan agar sesuai dengan norma hukum yang berlaku.

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Salah satu jenis pelaku usaha ialah pelaku usaha di bidang telekomunikasi. Pelaku usaha di dalam bidang telekomunikasi adalah sebagai penyelenggara telekomunikasi yaitu terdiri dari perseorangan, koperasi, BUMN, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), badan usaha swasta, instansi pemerintah, instansi pertahanan dan keamanan negara. Dalam memenuhi kebutuhan layanan internet masyarakat, maka masyarakat dapat melakukan pendaftaran untuk berlangganan internet pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk sebagai salah satu penyedia layanan jasa internet di kota Padang. Salah satu produk unggulan yang terbaru dari PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk adalah IndiHome.

Calon konsumen pengguna IndiHome dapat melakukan kontrak berlangganan melalui aplikasi. Indihome menyediakan layanan aplikasi yaitu MyIndiHome yang dapat di akses untuk melakukan pendaftaran atau registrasi. My IndiHome merupakan Mobile Application yang disediakan dan dikembangkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, disediakan bagi pelanggan untuk mendapatkan informasi, menyampaikan keluhan, mengecek tagihan, melakukan pembelian dan keperluan lainnya bagi pelanggan. Dalam melakukan kontrak berlangganan, konsumen juga diminta untuk

menyetujui kontrak yang telah disediakan terlebih dahulu secara sepihak oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, yang tergolong pada klausula baku menurut Pasal 1 ayat (10)UUPK.

Klausula baku merupakan 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. Apabila setuju dengan kontrak tersebut maka konsumen dapat menandatangani kontrak tersebut namun apabila konsumen tidak setuju, PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk tidak memaksa konsumen untuk menandatangani dan menyetujui kontrak tersebut.

Dalam hal ini, dapat dilihat bahwa PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk sebagai penyedia jasa Indihome dalam melakukan perjanjian dengan konsumennya, telah menetapkan terlebih dahulu klausula-klausula perjanjian tersebut secara sepihak. Klausula baku yang ditetapkan oleh pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk tidak selalu berjalan mulus, tetapi juga mengakibatkan kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan IndiHome. Beberapa pelanggan IndiHome mengalami kerugian karna tidak mengetahui terlebih dahulu informasi mengenai produk barang/jasa yang akan ia gunakan.

Berdasarkan Pasal 7 UUPK Pelaku usaha merupakan pihak yang memiliki kewajiban untuk:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan,

pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

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

Perlindungan hukum terhadap konsumen terbagi 2 macam yaitu:

a) Preventif

Perlindungan hukum preventif yaitu perlindungan yang diberikan dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Dilakukan dengan dua cara yaitu legislation, dimana perlindungan hukum dilakukan dengan cara merancang dan menetapkan berbagai peraturan perundang-undangan dan Voluntary self-regulation, dimana perlindungan konsumen dilakukan melalui cara perancangan dan penetapan peraturan oleh pelaku usaha sendiri secara sukarela (voluntary) di dalam perusahaannya (baik barang maupun jasa).

Cara legislation dapat dilakukan dengan ditetapkannya UUPK dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan batasan dalam melakukan suatu hak dan kewajiban, sedangkan cara Voluntary self-regulation dilakukan dengan ditetapkannya kontrak baku berlangganan Indihome oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk yang berpedoman pula pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, kepada konsumennya secara preventif yaitu pada saat awal melakukan registrasi, pihak PT. Telekomunikasi Indonesia Persero Tbk, telah menyediakan syarat dan ketentuan yang dapat dibaca dan dipahami oleh calon pelanggan sebelum menyetujui kontrak berlangganan IndiHome pada aplikasi MyIndiHome.

Adapun calon pelanggan yang langsung mendatangi Plasa Telkom untuk melakukan pendaftaran, tetap akan diarahkan oleh customer care untuk melakukan registrasi melalui aplikasi MyIndihome dan dapat dipandu oleh customer care. Pada tahapan-tahapan registrasi customer care akan memberikan arahan bahwa konsumen dapat

membaca syarat dan ketentuan terlebih dahulu dan dapat bertanya mengenai informasi yang diperlukan calon pelanggan ketika ingin berlangganan Indihome apabila datang ke PlasaTelkom.

b) Represif

Perlindungan hukum represif yaitu perlindungan akhir bertujuan untuk menyelesaikan sengketa, untuk mencegah pelanggaran tersebut terus terulang, maka diperlukan upaya represif. Upaya represif adalah upaya pengendalian sosial yang bertujuan untuk mengembalikan keserasian yang pernah terganggu karena terjadinya suatu pelanggaran dengan cara menjatuhkan sanksi sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Upaya represif juga bertujuan untuk menegakkan hukum dan peraturan yang dibuat sebelumnya.

Pelaksanaan perlindungan hukum kepada pelanggan layanan IndiHome Fiber dihadapkan pada masalah teknis dan masalah administrasi maka PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk memberikan tanggung jawab melalui layanan jaminan tingkat layanan Service Level Guarantee (SLG) IndiHome dan mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan Service Level Guarantee (SLG) IndiHome tidak terpenuhi.

Jadi, upaya perlindungan hukum secara represif yang dilakukan oleh pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk atas kendala-kendala yang dialami oleh konsumen yaitu:

1. Melalui pendekatan persuasif (musyawarah)

Dimana melalui pendekatan ini, pihak PT. Telkom menyediakan layanan aplikasi MyIndihome untuk konsumen menyampaikan keluhan melalui aplikasi tersebut. Selanjutnya penyediaan layanan berupa media sosial, konsumen dapat menghubungi pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk melalui facebook atau twitter dengan username (nama pengguna) @telkomcare, kemudian juga dapat disampaikan melalui email dengan alamat costumercare@telkom.co.id, atau dapat berbicara langsung dengan call center (kontak center) 24 jam melalui 147. Hal tersebut merupakan langkah pelanggan dalam menyampaikan laporan mengenai masalah atau keluhannya.

Selain itu, konsumen juga dapat langsung mengunjungi Plasa Telkom atau bisa dikenal dengan layanan walk in yaitu mendatangi langsung pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk untuk menyampaikan keluhan atau kendala yang dialami. hak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk

memiliki standar layanan tetap untuk penyelesaiannya. Telkom memiliki pelayanan bernama One Day Service yaitu segala masalah teknis satu hari selesai.

2. Memberikan kompensasi ataupun gantirugi

Konsumen yang mengalami kerugian dan disebabkan oleh kesalahan dari pihak pelaku usaha, telah terbukti bahwa hal tersebut bukan disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan konsumen itu sendiri maka kompensasi maupun ganti rugi dapat diberikan. Namun apabila kerugian disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan konsumen itu sendiri maka konsumen tidak bisa mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi.

Pihak telkom akan memberikan kompensasi atau ganti kerugian terkait kendala dalam bentuk gangguan teknis akan mendapat kompensasi apabila kerugian yang dialami dianggap telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kerugian yang menyangkut administrasi berupa masalah tagihan memang tidak ada pengembalian uang tunai dari telkom. Namun jika memang terjadi kesalahan dari pihak PT. Telkom maka akan diberikan kompensasi pada tagihan bulan berikutnya oleh pihak PT. Telkom. Sebagaimana dijelaskan dalam kontak berlangganan IndiHome mengenai hak pelanggan pada angka 6 yang menyatakan bahwa “Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.”

Sebagaimana diatur pada Pasal 15 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi menyebutkan bahwa:

(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.

Adapun ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak penyedia dalam penyelesaian perselisihan, yaitu:

1. Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan/atau penafsiran atas kontrak berlangganan

diselesaikan bersama oleh telkom dan pelanggan secara musyawarah.

2. Apabila penyelesaian secara musyawarah berdasarkan ketentuan dalam kontrak berlangganan tidak tercapai maka telkom dan pelanggan sepakat menyerahkan penyelesaiannya kepada Pengadilan Negeri (PN)/Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan domisili hukum dilokasi kantor telkomsel setempat.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” Maka konsumen yang merasa mengalami kerugian perlu mengadukannya kepada pelaku usaha terlebih dahulu untuk menemukan upaya penyelesaian secara damai, apabila konsumen merasakan ketidakpuasan atas hasil musyawarah tersebut maka konsumen dapat meminta bantuan hukum kepada Lembaga Perlindungan konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) terlebih dahulu atau bisa langsung menyelesaikan masalahnya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Pada umumnya kendala yang dialami konsumen yang menyebabkan konsumen kerugian dapat diselesaikan melalui musyawarah antara pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, dengan konsumen. Kendala yang dilaporkan oleh konsumen belum pernah ada yang berlanjut sampai kepada Pengadilan Negeri (PN) maupun BPSK, sehingga masing-masing pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha mendapatkan haknya kembali dan dapat melaksanakan kewajibannya kembali sesuai dengan ketentuan yang ada.

Pemerintah juga berperan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Peran pemerintah sebagai pemegang regulasi dan kebijakan sangat penting. Sebagaimana diatur dalam Pasal 29 ayat (1) UUPK bahwa “Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.” Selain itu, tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen juga menjadi bagian yang penting dalam upaya membangun kegiatannya yang positif dan dinamis, sehingga hak hak konsumen tetap bisa diperhatikan oleh para pelaku usaha. Sebagaimana diatur dalam Pasal 30 ayat (1) bahwa “Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah,

masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.”

Hukum perlindungan konsumen tidak hanya bertujuan untuk melindungi konsumen tetapi juga melindungi pelaku usaha dari perbuatan yang tidak bertanggung jawab. Pelaku usaha juga sering mengalami kerugian atas kepentingannya karena konsumen yang melakukan wanprestasi serta tidak beritikad baik dalam melakukan hubungan hukum. Apabila terjadi permasalahan pelaku usaha mendapatkan kesempatan dari konsumen untuk dapat melakukan penyelesaian atas permasalahan yang dialami oleh konsumen.

Pelaku usaha yang telah memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan pada Pasal dalam UUPK, namun konsumen lalai dalam melakukan kewajibannya atau wanprestasi, maka perlindungan konsumen tidak dapat diberikan kepada konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan Undang-Undang yang mengatur tentang perlindungan hukum terhadap konsumen. Namun Undang-Undang ini juga menegaskan bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad tidak baik.

B. Alasan Apakah Kendala-Kendala Yang Dihadapi Oleh Konsumen Pengguna Layanan Indihome Di Kota Padang

Pada era globalisasi seperti saat ini, perkembangan teknologi yang semakin pesat, maka PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk sebagai penyedia layanan telekomunikasi menghasilkan produk baru dibidang telekomunikasi dengan fasilitas yang lebih baik dan semakin canggih dari waktu ke waktu untuk memberikan kepuasan pada pelanggan, yaitu IndiHome. IndiHome merupakan produk baru dari PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk yang memberikan kualitas layanan yang ditawarkan dengan sebaik mungkin dibanding dengan produk-produk sebelumnya dan telah menjangkau hampir seluruh daerah di Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, untuk melakukan konfirmasi mengenai kendala-kendala yang dialami oleh konsumen pelanggan dalam menggunakan layanan jasa produk IndiHome yaitu kendala teknis dan administrasi, kendala tersebut berupa jaringan yang tidak stabil, fitur triple play mengalami gangguan, layanan dari customer service yang kurang memuaskan, masalah administrasi, dan terkadang terdapat keterlambatan dalam menangani gangguan tersebut kemudian pelanggan melakukan complain dengan adanya keterlambatan penanganan.

Kendala yang dialami oleh pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk sebagai

penyedia layanan jasa internet adalah terdapat para pelanggan tidak rutin melakukan pembayaran ataupun menunggak pembayaran pada tiap bulannya. Hal tersebut bertentangan dengan hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan sesuai dengan Pasal 6 huruf e UUPK. Sebagaimana telah diatur dalam kontrak baku IndiHome bahwa kewajiban konsumen “Membayar tagihan biaya jaringan dan/atau jasa layanan IndiHome tepat pada waktunya sesuai ketentuan Telkom.” Permasalahan atau kendala-kendala yang dialami dan dihadapi oleh konsumen harus diselesaikan hingga tercapainya hubungan baik antara pelaku usaha dengan konsumen, sehingga masing-masing pihak berhak mendapatkan kembali hak-haknya dan memenuhi kewajiban sesuai dengan perjanjian yang ada.

C. Upaya-Upaya Yang Dapat Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala-Kendala Yang Dihadapi Konsumen Pengguna Layanan Indihome Di Kota Padang

Upaya untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul sangat penting diberikan kepada konsumen, sehingga kedua belah pihak mendapatkan keadilan, pelaku usaha dapat melaksanakan usahanya kembali dan konsumen dapat memperoleh hak sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang ada. Cara yang ditempuh dalam melakukan penyelesaian terhadap permasalahan konsumen adalah dengan musyawarah. Musyawarah merupakan jalur paling awal yang dilakukan para pihak yang sedang bersengketa dengan membicarakan dan menyelesaikan masalahnya secara baik sehingga tercapainya suatu perdamaian (mufakat).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Telkom adapun upaya perlindungan yang diberikan oleh pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk untuk mengatasi permasalahan sesuai dengan kendala-kendala yang dialami oleh konsumen.

Maka dalam hal ini konsumen tidak dapat meminta kompensasi atau ganti rugi, karena telah melanggar isi dari kontrak yang telah disepakati sebelumnya. Dalam hal ini, dapat dilihat bahwa masih banyak konsumen yang belum memahami isi dari kontrak baku pada saat akan berlangganan Indihome.

Sehubungan dengan kendala yang dialami oleh konsumen, dalam menjamin terlaksananya pelaksanaan perlindungan konsumen. PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk sebagai penyedia jasa layanan IndiHome menyediakan bentuk-bentuk layanan konsumen sebagai upaya perlindungan kepada konsumen yang dibuat dan diselenggarakan sebagai salah satu cara menjangkau semua keluhan dan complain dari para konsumen

apabila terjadi kendala atau masalah. Penyediaan layanan aplikasi MyIndihome untuk dapat menyampaikan keluhan melalui aplikasi tersebut.

Konsumen dapat menghubungi pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk melalui media sosial berupa facebook atau twitter dengan username (nama pengguna) @telkomcare, kemudian juga dapat disampaikan melalui email dengan alamat costumercare@telkom.co.id, atau dapat berbicara langsung dengan call center (kontak center) 147 yang tersedia 24 jam dan hal tersebut merupakan langkah pelanggan dalam menyampaikan laporan mengenai masalah atau keluhannya. Selain itu, konsumen juga dapat langsung mengunjungi Plasa Telkom atau bisa dikenal dengan layanan walk in yaitu mendatangi langsung pihak PT.

Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk untuk menyampaikan keluhan atau kendala yang dialami.

Selanjutnya, setelah pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk membaca, menerima, atau mengetahui keluhan yang disampaikan konsumen kepada PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk melalui media yang disediakan pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk maka pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk memiliki standar layanan tetap untuk penyelesaiannya. Penyelesaian gangguan teknis waktu normalnya adalah 3 x 24 jam, apabila setelah waktu yang ditentukan, gangguan teknis tidak dapat diselesaikan, maka konsumen atau pelanggan akan mendapatkan haknya berupa dispensasi biasanya sebesar 2% dari total tagihan. Mekanisme diberikan dalam bentuk: kompensasi pada tagihan bulan berikutnya atau mengurangi tagihannya. Pelanggan dapat mengklaim kompensasi ke Plasa sesuai dengan yang sudah ditentukan (hanya untuk keluhan kendala pada Produk/layanan Indihome, seperti internet Lamban dan tidak sesuai dengan paket, Telepon bermasalah, dan Usee TV yang bermasalah). Sebagaimana diatur dalam Pasal 4 ayat (8) UUPK bahwa konsumen memiliki "Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya."

Pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk memiliki pelayanan bernama One Day Service yaitu segala masalah teknis satu hari selesai. Setelah pelanggan menyampaikan laporan mengenai kendala yang dialami, maka pihak telkom akan menghubungi pelanggan, kemudian antara manajemen janji dan konsumen dapat menentukan jadwal untuk teknisi dapat mendatangi rumah pelanggan. Dalam hal ini teknisi dan tim pasang baru atau pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk akan mendatangi rumah konsumen untuk melakukan pengecekan dan penyelesaian. Perbaikan

yang dilakukan oleh petugas tidak dikenakan pembayaran. Adapun jawaban responden yang mengalami kendala dan menyampaikan kendala tersebut, atas upaya penyelesaian mengenai gangguan jaringan yang berhasil peneliti himpun adalah bahwa pihak telkom telah menangani masalah gangguan teknis dengan baik. Umumnya konsumen menyatakan bahwa pihak telkom langsung mendatangkan teknisi ke rumah pelanggan untuk melakukan perbaikan atas kendala teknis yang dialami. Kendala mengenai gangguan yang dialami oleh konsumen pada umumnya teratasi oleh pihak Telkom sesuai dengan ketentuan yang ada. Dengan demikian pihak Telkom telah menyelesaikan kendala yang dialami oleh konsumen pengguna jasa layanan IndiHome dengan baik

4. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Perlindungan hukum merupakan wujud dari hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, yaitu upaya perlindungan preventif dan represif. Upaya preventif dilakukan dengan adanya syarat dan ketentuan yang disediakan oleh perusahaan yang dapat dibaca dan dipahami oleh calon pelanggan sebelum menyetujui kontrak berlangganan. Upaya represif adalah dengan disediakannya sarana bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan seperti aplikasi myIndihome, media sosial berupa twitter, facebook, melalui email, call center 147, layanan walk in, musyawarah, pemberian kompensasi atau ganti rugi, serta melalui Pengadilan Negeri atau BPSK.
2. Kendala yang dialami oleh konsumen pengguna layanan IndiHome terkait dengan kualitas layanan yang ditawarkan yaitu keluhan teknis berupa gangguan jaringan, gangguan fitur, customer service yang kurang memuaskan dan masalah administrasi. Upaya yang dilakukan terhadap konsumen pelanggan IndiHome berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, memiliki jaminan tingkat layanan Service Level Guarantee (SLG) IndiHome dan mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan Service Level Guarantee (SLG) IndiHome tidak terpenuhi. Kenyataannya masih banyak konsumen yang acuh tak acuh atas hak-haknya

sebagai konsumen serta mereka tidak menyampaikan kendala yang dialami yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen tersebut, sehingga pelaku usaha tidak dapat melakukan upaya untuk mengatasi kerugian yang mereka alami. Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasinya antara lain adalah pelanggan dituntut aktif dalam mencari informasi mengenai jasa yang akan digunakan serta dalam memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen. Didalam mengatasi hal tersebut diperlukan upaya dari semua pihak, baik konsumen, pelaku usaha serta pemerintah.

3. Sehubungan dengan upaya yang dilakukan oleh konsumen, dalam menjamin terlaksananya pelaksanaan perlindungan konsumen. PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk sebagai penyedia jasa layanan IndiHome menyediakan bentuk-bentuk layanan konsumen sebagai upaya perlindungan kepada konsumen yang dibuat dan diselenggarakan sebagai salah satu cara menjangkau semua keluhan dan komplain dari para konsumen apabila terjadi kendala atau masalah. Penyediaan layanan aplikasi MyIndihome untuk dapat menyampaikan keluhan melalui aplikasi konsumen dapat menghubungi pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk melalui media sosial berupa facebook atau twitter dengan username (nama pengguna) @telkomcare, kemudian juga dapat disampaikan melalui email dengan alamat costumercare@telkom.co.id, atau dapat berbicara langsung dengan call center (kontak center) 147 yang tersedia 24 jam dan hal tersebut merupakan langkah pelanggan dalam menyampaikan laporan mengenai masalah atau keluhannya.

B. Saran

1. Perlindungan hukum bagi konsumen diharapkan lebih aktif lagi untuk mencari informasi dan menambah pengetahuan mengenai produk yang digunakan, mengenai Konsumen harus meningkatkan kesadarannya akan hak-haknya, serta lebih aktif lagi dalam menuntut dan memperjuangkan hak-haknya dan tidak hanya diam apabila mengalami/terjadi kerugian terhadap dirinya.
2. Kendala bagi PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, sebagai pelaku usaha diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Terutama dalam pemenuhan hak konsumen dalam memberikan informasi terhadap konsumen agar konsumen tidak mengalami kerugian yang diakibatkan oleh pengetahuannya yang kurang mengenai informasi produk yang ia gunakan.
3. Upaya bagi pemerintah diharapkan lebih memperhatikan kepentingan konsumen serta memberikan sosialisasi terhadap masyarakat pentingnya hukum perlindungan konsumen untuk meningkatkan kesadaran konsumen atas hak-hak dan kewajibannya dalam penggunaan barang atau jasa agar konsumen terhindar dari kerugian serta dapat menuntut hak-haknya apabila dilanggar.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta bimbingan, kekuatan lahir bathin, dan tidak lupa penulis ucapkan salam serta salawat kepada nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam yang gelap gulita ke alam yang terang benderang seperti saat ini. Penulis sangat bersyukur atas kelancaran serta adanya dorongan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PELANGGAN PRODUK INDIHOME BERDASARKAN UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA PADANG** Penulis sangat menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak rintangan-rintangan yang harus dihadapi. Namun pada akhirnya berkat dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak serta kerja keras dari penulis, akhirnya skripsi ini bisa selesai.

Pada kesempatan ini dengan rendah hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Adri, S.H., M.H., Selaku Pembimbing I. Terima kasih juga kepada Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H., Selaku Pembimbing II. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.H., Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
2. Bpk. Dr. Zarfinal, S.H., M.H., Selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Bapak Adri S.H., M.H., Selaku Ketua Bagian Hukum Perdata yang telah mencurahkan perhatian dalam menyusun skripsi ini.
4. Ibu Dwi Astuti Palupi S.H., M.Hum., sebagai dosen Pembimbing Akademik penulis yang selalu memberikan arahan sejak awal penulis berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta hingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Bpk/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan semangat kepada penulis selama ini.
6. Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memperlancar jalannya administrasi.
7. Karyawan/i Perpustakaan Universitas Bung Hatta, Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
8. Teristimewa dan tercinta untuk kedua orang tua, kepada mama Tercinta Mainar dan papa Tercinta Sjufriadi yang tidak pernah berhenti mendoakan yang terbaik untuk penulis dan memberikan nasihat, bimbingan serta dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga perjuangan ananda selama ini bisa memberikan kebahagiaan bagi mama dan papa, Aamiin.
9. Teristimewa kepada abangku tersayang Dasmendi dan kakakku Nike Aprilidia dan adikku Syafriana Fritika yang selalu memberikan semangat kepada penulis saat mengerjakan skripsi ini.

Dengan Penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Maka dengan segala kerendahan hati penulis sangat menghargai kritik serta saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai usaha penyempurnaan ke arah yang lebih baik lagi. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan berguna bagi kita semua. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas semua kebaikan dan ketulusan hambanya, Aamiin.

6. REFERENSI

A. Buku

- Abdul Halim Barkatullah, 2010, Hak-Hak Konsumen, Nusa Media Bandung
- Ahmadi Miru, 2010, Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak, Rajawali Pers, Jakarta
- Ahmadi Miru, 2011, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Rajawali Pers, Jakarta
- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2003, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Raja GrafindoPersada, Jakarta
- Bambang Sunggono, 2015, Metodologi Penelitian Hukum, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta

Bambang Waluyo, 2002, Penelitian Hukum dalam Praktek, Sinar Grafika, Jakarta

Burhan Ashshofa, 2001, Metode Penelitian Hukum, PT Rineka Cipta, Jakarta

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta

Danrivanto Budhijanto, 2013, Hukum Telekomunikasi, penyiaran & Teknologi Informasi Regulasi & Konversi, PT Refika Aditama, Bandung

Widodo, 2017, Metodologi Penelitian (Populer&Praktis), Rajawali Pers, Jakarta

Janus Sidabalok, 2014, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT Citra Aditya Bakti, Bandung

Zulham, 2013, Hukum Perlindungan Konsumen, PT Kencana Prenada Media Group, Jakarta

B. Peraturan Perundang Undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

C. Sumber Lain

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

<https://indihome.co.id/>

<http://digilib.unila.ac.id/6225/13/BAB%20II.pdf>

<https://novaandriatnas.wordpress.com/2015/10/11/profil-perusahaan-telkom-indonesia/>