

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN KARENA
ADANYA GANGGUAN JARINGAN INTERNET
(STUDI DI PT. TELKOM AREA MALANG)**

Jumaianti¹

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Islam Malang
Jl. Mayjen Haryono Gang 10, Kelurahan No. 193 Dinoyo
Email : jumai.anti@yahoo.com

ABSTRACT

Internet is one source of communication and information that is very influential in the invention of the world and has become one of the important needs in life. The problem discussed in this study is how the implementation of the agreement between PT. Telkom with IndiHome customers in Telkom Malang area and How is the legal protection of consumers in the case of internet network disruption in Telkom Malang area. The method used is juridical empirical and sociological. This research technique was a questionnaire and conducted direct interviews with PT. Telkom Malang. PT. Telkom as an IndiHome service provider has a subscription contract for IndiHome services by signing a contract agreement when registering, consumers have agreed and realized of their incumbency. Consumers who agree and sign a contract about all risks will be covered and indiHome cannot force consumers to accept the agreement if deemed inappropriate.

Keywords : *Legal Protection, Consumer, Telecommunications.*

ABSTRAK

Internet sebagai salah satu sarana komunikasi dan sebagai sumber informasi merupakan penemuan yang sangat berpengaruh di dunia dan telah menjadi salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana pelaksanaan perjanjian antara PT. Telkom dengan pelanggan IndiHome di area Telkom Malang dan Bagaimana perlindungan hukum konsumen apabila terjadi gangguan jaringan internet di area Telkom Malang. Metode yang digunakan yaitu metode pendekatan yuridis empiris dan sosiologis. Teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner dan melakukan wawancara langsung pada pihak PT. Telkom Malang. PT. Telkom sebagai penyedia layanan IndiHome memiliki kontrak berlangganan layanan IndiHome dengan menandatangani perjanjian kontrak saat melakukan registrasi maka konsumen telah menyetujui dan memahami hak dan kewajibannya. Konsumen yang menyetujui dan menandatangani kontrak mengenai segala sesuatu resiko yang akan ditanggung dan tidak memaksa para konsumen untuk menerima perjanjian tersebut jika dirasa kurang tepat.

Kata kunci : *Perlindungan Hukum, Konsumen, Telekomunikasi.*

PENDAHULUAN

¹ Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

Pemanfaatan jasa komunikasi baik untuk kegiatan bisnis ataupun untuk kegiatan sehari-hari merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat Indonesia. Perkembangan teknologi yang saat ini sedang terjadi secara global, mulai dari perangkat keras semacam komputer, *smartphone* dan media lainnya. Perangkat keras tersebut tidak lepas dengan adanya nama atau yang bisa disebut jaringan internet. Adanya jaringan internet yang sudah sangat maju pada zaman sekarang selain digunakan untuk di dunia maya, yang pada zaman dahulu internet hanya menggunakan untuk keperluan militer untuk mengirim informasi-informasi tentang keberadaan musuh ke komputer satu dengan komputer lain.

Pemanfaatan jaringan dan jasa komunikasi, ialah penyedia jaringan dan jasa komunikasi ini semakin beragam dan semakin rumit serta melibatkan banyak pihak dalam penyediaan jaringan komunikasi sebelum jasa dan jaringan tersebut dipergunakan oleh pengguna, adapun kerusakan maupun gangguan dalam jaringan yang dikarenakan oleh berbagai hal, dapat menyebabkan kerugian untuk konsumen yang memanfaatkannya.

Internet sebagai salah satu sarana komunikasi dan sebagai sumber informasi merupakan penemuan yang sangat berpengaruh di dunia dan telah menjadi salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan. Mengakses internet pun kini semakin mudah, tidak melalui komputer saja, tetapi *smartphone* dan media lainnya bisa untuk mengakses internet. Dalam dunia komunikasi memang sudah tidak perlu diragukan lagi betapa pentingnya semua teknologi canggih itu dengan sebuah telepon genggam kita bisa berbicara dengan keluarga secara langsung bahkan sekarang banyak *smartphone* sudah bisa untuk melakukan *video call*.

Tidak hanya dari dunia komunikasi saja yang mengalami perkembangan sangat cepat, tetapi dalam perkembangan pola pikir manusia juga pasti berubah dan berbanding lurus dengan perkembangan kebutuhan mereka informasi apa saja yang telah terjadi pada detik ini, mereka juga dapat menggunakan akses internet untuk mendapatkan informasi tersebut dan dengan internet juga kita dapat mengakses seluruh informasi dari seluruh dunia. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, internet ialah jaringan komunikasi elektronik yang menghubungkan jaringan komputer dan fasilitas komputer yang terorganisasi di seluruh dunia.

PT. Telkom ialah perusahaan informasi, komunikasi dan penyedia jasa jaringan telekomunikasi di Indonesia yang mempersiapkan layanan internet yang menjadi fokus utama dalam penulisan ini ialah IndiHome. IndiHome adalah layanan digital dengan teknologi fiber optik yang membentuk sejenis kabel yang terbuat dari kaca atau plastik yang besarnya tidak lebih dari sehelai rambut dan dapat juga digunakan sebagai mentransmisikan sinyal cahaya dari suatu tempat ke tempat lain.² IndiHome merupakan salah satu produk *triple play* dari PT Telkom berupa paket layanan telekomunikasi telepon rumah, dan internet.

Layanan IndiHome berkembang cukup pesat. Saat ini jumlah konsumen IndiHome pada lingkup nasional sudah mencapai 5 juta konsumen.³ Dari permasalahan yang dialami konsumen IndiHome ada beberapa permasalahan yang tidak menjadi tanggung jawab IndiHome, meliputi kerusakan akibat kesalahan pelanggan, perubahan jaringan akses, kegagalan interkoneksi dengan penyelenggara telekomunikasi lain, kesalahan tagihan, dan kerusakan akibat kejadian diluar batas kendali Telkom (*force majeure*). Yang termasuk *force majeure* adalah peristiwa bencana alam, wabah penyakit, huru-hara, perang, kebakaran, dan putus aliran listrik umum/PLN.

Konsumen yang ingin berlangganan IndiHome dapat mendaftar langsung melalui Kantor PT Telkom atau dapat juga mendaftar melalui aplikasi pada perangkat handphone, dengan mengunduh terlebih dahulu melalui aplikasi *Playstore* atau *Applestroe* “*My IndiHome*”. Layanan IndiHome ditawarkan kepada masyarakat berdasarkan kontrak baku berlangganan layanan IndiHome. Dalam perjanjian tersebut masing-masing pihak mempunyai beberapa hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, dari pihak pelanggan seperti membayar biaya pemasangan sambungan layanan indiHome, membayar tagihan jaringan, melaporkan apabila terjadi gangguan atau kerusakan, dan lain-lain.

Hubungan PT Telkom dengan konsumen adalah hubungan kontraktual, PT Telkom menyediakan kontrak berisi pasal-pasal yang telah ditetapkan oleh para

² Purba Kuncara, *Mengenal Teknologi Fiber Optik (Serat Optik)* <https://klikhost.com/mengenal-teknologi-fiber-optik-serat-optik/>, diakses pada tanggal 06 Oktober 2019 Pukul 19.55

³ Ridwan Aji Pitoko, *Pelanggan Indihome Tembus 5 juta orang* <https://ekonomi.kompas.com/read2018/06/07/200535826/pelanggan-indihome-tembus-5-juta-orang>, diakses pada tanggal 07 Oktober 2019 pukul 21.55

pihaknya yang ditawarkan kepada konsumen, yang dikenal dengan Klausula Baku.⁴ PT Telkom sudah menetapkan klausula baku dan dituangkan dalam bentuk formulir kemudian ditandatangani oleh konsumen jika ingin berlangganan terhadap IndiHome. Setiap perjanjian harus terjadi kesepakatan antara dua belah pihak.

Unsur-unsur tersebut jika dipenuhi maka para pihak yang membuat kontrak kemudian juga akan taat pada Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang bunyinya:⁵

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.”

Perlindungan konsumen sangatlah menarik untuk diperbincangkan dimasyarakat, karena banyaknya permasalahan yang timbul diantara pelaku usaha dengan konsumen. Kejadian ini sering terjadi, dimana konsumen dirasa masih sangat lemah di hadapan pelaku usaha karena memang tidak mengetahui hak-haknya, akhir-akhir ini banyak masyarakat yang dirugikan dalam transaksi jual beli maupun jasa secara tidak sadar ataupun sadar.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 Angka (1) tentang Perlindungan Konsumen bahwa: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Undang-Undang perlindungan konsumen tidak dimaksudkan pula sebagai penghalang pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Peraturan tentang perlindungan konsumen diharapkan dapat menumbuhkan persaingan yang sehat dan ketat sehingga mereka berkompetisi untuk menyajikan produk yang berkualitas.

Dari beberapa gambaran di atas terlihat jelas bahwa masih banyak yang harus kita gali dari perlindungan konsumen apabila terjadinya gangguan jaringan internet bagi konsumen IndiHome. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis ingin meneliti mengenai “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP

⁴ Jigatra Digdaya Haq, “*Analisis Yuridis Terhadap Kontrak Baku Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speddy*” (Semarang: Universitas Diponegoro, 2012) h. 6

⁵ *Ibid*

KONSUMEN KARENA ADANYA GANGGUAN JARINGAN INTERNET”
(Studi di PT. Telkom Area Malang).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Perjanjian Antara PT. Telkom dengan Pelanggan Indihome di Area Telkom Malang

Pelaku usaha atau PT Telkom dalam membuat perjanjian ada beberapa hal yang sebaiknya diperhatikan mengenai segala ketentuan yang terantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pelaksanaan perjanjian harus dibuat berdasarkan asas proposionalitas sehingga menghasilkan perjanjian yang tidak memberatkan. Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan klausul baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan terlebih dahulu disepakati secara sepihak oleh pelaku usaha yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Pasal 18 Ayat (1) Huruf (a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan/atau perjanjian,
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul baku yang letak dan bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang mengungkapkannya sulit dimengrti,
3. Setiap klausul baku yang telah ditetapkan pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) dinyatakan batal demi hukum,
4. Pelaku usaha menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

PT. Telkom sebagai penyedia layanan IndiHome memiliki perjanjian kontrak berlangganan layanan IndiHome yang harus disepakati oleh kedua pihak. Prosedur yang diterapkan yaitu,

1. Melakukan pengisian registrasi secara My Indihome baik secara online maupun manual.
2. Memberikan informasi yang baik dan jelas mengenai hak dan kewajiban yang akan diperoleh.

3. Menandatangani dan menyetujui perjanjian tanpa adanya unsur paksaan.

Apabila konsumen menyetujui isi dari kontrak tersebut, maka konsumen dapat menandatangani formulir tersebut. Maksud kontrak yang dilakukan oleh PT Telkom tersebut sebagai jaminan dalam memberikan kemudahan dan layanan yang baik bagi para konsumennya.

PT Telkom area Malang tentu saja mengetahui prosedur atau sanksi yang akan di terima apabila melakukan suatu pelanggaran dalam bidang Telekomunikasi. Sanksi yang diterima lebih banyak dari pelanggan karena sering mengalami gangguan sehingga membuat kinerja PT Telkom harus lebih di evaluasi, untuk sanksi lainnya belum pernah terjadi pelanggaran yang sangat fatal di dalam bidang telekomunikasian. Bentuk proses penyelesaian antara pihak operator dan pelanggan. Pihak PT Telkom mengatakan bahwa harus terdapat bukti yang akurat dari para pelanggan atau konsumen yang bias di klaim dan melapor terlebih dahulu ke pelayanan 147 yang telah disediakan oleh PT Telkom.⁶

Untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan PT Telkom memiliki strategi yang dinilai cukup dalam hal tersebut sebagai penyedia jasa layanan jaringan internet. Pihak PT Telkom selalu mengetahui keinginan pelanggan dan selalu menambah tingkat pelanggan untuk ikut bergabung dengan Indihome. Perkembangan dalam telekomunikasian menggunakan internet menjadi semakin pesat dan hamper digunakan oleh seluruh kalangan. PT Telkom hadir untuk memberikan layanan internet yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan.⁷

Kontrak yang harus ditandatangani oleh konsumen ini pun berupa formulir dan di dalamnya terdapat syarat ketentuan berlangganan Indihome. Dalam syarat ketentuan ini terdapat beberapa poin dimana terdapat hak dan kewajiban, larangan, penyelesaian sengketa, dan aturan lainnya. Saat ini masih banyak konsumen yang langsung menandatangani kontrak tanpa membaca dan memahami isinya terlebih dahulu sehingga konsumen tidak mengetahui hak, kewajiban, larangan dan hal penting lainnya dan kemungkinan dapat menimbulkan pelanggaran dan/atau kerugian tertentu karena kurangnya pengetahuan dan kesadaran akan perlindungan konsumen.⁸

⁶ Hasil wawancara dengan Arifin TL Assurance PT. Telkom Malang, Kamis 05 Desember 2019

⁷ Hasil wawancara dengan Arifin TL Assurance PT. Telkom Malang, Kamis 05 Desember 2019

⁸ Hasil wawancara dengan Arifin TL Assurance PT. Telkom Malang, Kamis 05 Desember 2019

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome yang Diberikan PT Telkom Jika Terjadi Gangguan Jaringan Internet

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu (preventif) maupun (represif), Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindakan pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan perlindungan hukum tersebut, pemerintah didorong untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan. Perlindungan hukum represif adalah upaya untuk perlindungan hukum yang dilakukan melalui badan peradilan administrasi Negara. Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.⁹

Layanan jaringan dan jasa telekomunikasi ini kian saat ini sangat banyak dan semakin meluas serta melibatkan banyak pihak di dalam penyediaan jaringan telekomunikasi sebelum jasa dan jaringan itu dipergunakan oleh pengguna.

Adanya kerusakan atau gangguan dalam jaringan yang disebabkan oleh beberapa hal, dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen yang menggunakannya. Hampir seluruh masyarakat Indonesia merupakan konsumen dari layanan internet. IndiHome merupakan layanan digital dengan teknologi fiber optik yang merupakan sejenis kabel yang terbuat dari kaca atau plastik yang besarnya tidak lebih dari sehelai rambut dan dapat digunakan untuk mentransmisikan sinyal cahaya dari suatu tempat ke tempat lain.

Konsumen yang ingin berlangganan IndiHome, dapat mendaftar langsung melalui kantor Plaza Telkom atau bisa juga dengan mendaftar melalui aplikasi online pada perangkat handphone, dengan terlebih dahulu mengunduh aplikasi My IndiHome. Untuk dapat mengakses atau menggunakan layanan jasa jaringan internet dari PT Telkom para konsumen harus melakukan pendaftaran dan mengetahui system pelayanan yang diberikan seperti prosedur dan beberapa hal lain yang wajib dipahami. Berdasarkan hasil kuisioner dari 60 responden 78% mengatakan bahwa untuk melakukan responden melakukan registrasi secara online melalui my Indihome agar mendapatkan informasi yang jelas. Penyelenggara

⁹ Arfan Kaimuddin, Januari 2019, "*Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Anak*", Yurisprudensi, Vol.2 No.1, h.47

perusahaan Telekomunikasi wajib memenuhi standar pelayanan yang di tetapkan pemerintah.

Layanan Indihome ini ditawarkan kepada masyarakat berdasarkan kontrak baku berlangganan layanan IndiHome. Dalam sebuah perjanjian, masing masing pihak yaitu, pihak pengguna jasa atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu PT. Telkom mempunyai hak dan kewajiban. PT. Telkom telah menetapkan klausula baku dan dituangkan dalam bentuk formulir yang kemudian akan ditandatangani oleh konsumen apabila ingin berlangganan Indihome.¹⁰

Setiap pelaku usaha mempunyai kewajiban yang harus dijalankan berkaitan dengan konsumen dari produk yang ditawarkan, prdouk yang diberikan berupa barang atau jasa. Berdasarkan hasil wawancara dari perwakilan PT Telkom, saat wawancara peneliti menanyakan tentang seberapa besar kepuasan yang diperoleh konsumen bagi nilai perusahaan PT Telkom Area Malang. Kepuasan tersebut tergantung dari pelanggannya pihak PT Telkom melalui Indihome telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan memenuhi kebutuhan para pelanggannya. Tidak ada toleransi dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan yang paripurna.

Berbagai cara telah dilakukan oleh pihak PT Telkom dalam menjaga kepuasan pelanggan atau konsumen, salah satunya adalah dengan cara mengetahui kebutuhan pelanggan.¹¹ Kewajiban PT Telkom sebagai pelaku usaha dalam industri telekomunikasi kepada konsumennya. Kewajiban pelaku diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 7 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa: “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.”

Dalam menanggapi sebuah kasus yang mungkin sering dirasakan oleh pelanggan seperti dalam penelitian ini PT Telkom mampu pertanggungjawabnya. Pada kasus seperti itu, sebaiknya pelanggan melakukan complain ke aplikasi my Indihome terlebih dahulu lalu menelpon ke 147. Hal tersebut menunjukkan bahwa

¹⁰ Hasil wawancara dengan Arifin TL Assurance PT. Telkom Malang, Kamis 05 Desember 2019

¹¹ Hasil wawancara dengan Arifin TL Assurance PT. Telkom Malang, Kamis 05 Desember 2019

pihak PT Telkom memiliki banyak alternative untuk menangani keluhan dari pelanggan ketika mengalami gangguan internet. Kemudaha ini diharapkan dapat menjaga kepuasan konsumen PT Telkom karena konsumen tidak perlu untuk menghubungi customer service melalui telepon.¹²

Upaya yang sering dilakukan oleh PT Telkom Area Malang penyelenggara jasa Telekomunikasi untuk menanggulangi dan meminimalisir atas kesalahan pada gangguan internet tersebut. Beliau menjawab bahwa, cara menaggulangnya adalah dengan menscan dan memberikan barkot, jika tidak terdapat barkot maka akan diputus secara langsung serta dilakukan pengecekan data secara langsung oleh pihak Officer Development Program. Penanggulangan adanya gangguan system jaringan internet yang dapat terjadi kapan saja, PT Telkom melakukan monitoring terhadap titik-titik yang mengalami gangguan kemudian mengevaluasi kesalahannya.¹³

Ganti Rugi Kepada Konsumen Karena Terjadinya Gangguan Jaringan Internet

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. Gangguan layanan jaringan internet dapat terjadi kapan saja tanpa diprediksi. Berdasarkan hasil kuisoner menunjukkan bahwa konsumen tentang keluhan yang direspon dengan cepat dan baik memperoleh hasil terbesar yaitu 98% dengan kategori Ya. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen sering mengalami banyak kendala yang direspon dengan cepat oleh pihak PT Telkom mengenai masalah gangguan yang pelanggan alami sehingga pelanggan merasakan kepuasan.

Adanya tindakan yang dilakukan oleh pelanggan Indihome karena pengaduan gangguan yang dialami mendapat solusi dari pihak PT Telkom. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen mendapatkan solusi dan penanganan dengan baik dari pihak PT Telkom karena adanya gangguan jaringan internet. Saat melakukan perjanjian berlangganan Indihome juga banyak Konsumen yang hanya langsung

¹² Hasil wawancara dengan Arifin TL Assurance PT. Telkom Malang, Kamis 05 Desember 2019

¹³ Hasil wawancara dengan Arifin TL Assurance PT. Telkom Malang, Kamis 05 Desember 2019

menandatangani kontrak, tanpa membaca terlebih dahulu isinya, sehingga mereka tidak mengetahui apa saja hal-hal penting bagi mereka selaku konsumen.

Bentuk perlindungan terhadap konsumen Indihome terlihat pada tindakan PT. Telkom sebagai pelaku usaha dalam pemberian ganti kerugian kepada konsumen yang mengalami kerugian sebagai bentuk tanggung jawab atas terjadinya gangguan jaringan internet. Hal ini telah diatur dalam Pasal 4 huruf (h) dan Pasal 7 huruf (f) dan (g) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Adanya penanganan dalam memberikan solusi, para pelanggan tetap mengalami kerugian dari adanya gangguan layanan jaringan internet. Dari hasil tersebut diperoleh kategori sering dengan prosentase sebesar 78%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan banyak mengalami kerugian yang disebabkan oleh gangguan jaringan internet. Namun, hak para pelanggan tetap menjadi kewajiban dari PT Telkom untuk memberikan ganti rugi sesuai dengan perjanjian.

Menurut hasil kuisioner diperoleh presentase sebesar 52%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merasa terlindungi apabila telah melakukan pengisian registrasi dan memahami isi perjanjian kontrak mengenai hak dan kewajiban dalam menggunakan layanan jasa dari pihak PT Telkom.

Apabila konsumen menyatakan iya merasa dirugikan akibat terjadinya gangguan jaringan internet tersebut dan dapat terbukti pula bahwa konsumen tersebut sedang atau telah mengalami gangguan jaringan dan terbukti bahwa gangguan tersebut karena kelalaian Telkom, maka akan diberikan ganti rugi berupa benefit seperti gratis berlangganan dibulan berikutnya atau tidak membayar sesuai dengan ketentuan di bulan berikutnya. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 Tentang Perlindungan konsumen: “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Menurut hasil wawancara dengan pihak PT Telkom dan Indihome sampai saat ini permasalahan mengenai gangguan jaringan internet yang dikeluhkan dan di laporkan oleh pihak konsumen hingga saat ini belum pernah ada yang berlanjut sampai kepada Pengadilan Negeri (PN) maupun BPSK dan dapat terselesaikan melalui musyawarah antara PT. Telkom dengan Konsumen Indihome. PT Telkom memiliki cara atau system tersendiri untuk meningkatkan kualitas pelayanannya,

sehingga PT Telkom telah menginformasikan prosedur yang jelas kepada para pelanggan Indihome. Terutama saat terjadi gangguan layanan jaringan internet responden menyatakan bahwa 55% mengetahui cara dan alur untuk melakukan tindakan pengaduan agar mendapatkan respon yang cepat dan tanggap.

KESIMPULAN

1. Pelaksanaan perjanjian antara PT. Telkom dengan pelanggan IndiHome di area Telkom Malang

Pelanggan atau konsumen telah melakukan pengisian data dan perjanjian kontrak yang telah disepakati saat akan menggunakan layanan jasa internet dari PT Telkom. Adanya perjanjian tersebut pelanggan merasa terlindungi apabila telah melakukan pengisian registrasi dan memahami isi perjanjian kontrak mengenai hak dan kewajiban dalam menggunakan layanan jasa dari pihak PT Telkom.

2. Perlindungan hukum konsumen apabila terjadi gangguan jaringan internet di area Telkom Malang.

Dalam sebuah perjanjian, masing masing pihak yaitu, pihak pengguna jasa atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu PT. Telkom mempunyai hak dan kewajiban. PT. Telkom telah menetapkan klausula baku dan dituangkan dalam bentuk formulir yang kemudian akan ditandatangani oleh konsumen apabila ingin berlangganan Indihome. Kewajiban PT Telkom sebagai pelaku usaha dalam industri telekomunikasi kepada konsumennya. Kewajiban pelaku diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 7 tentang Perlindungan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

BUKU

Abdulkadir Muhammad, 2014, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti

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

Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia

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

Az Nasution, 1995, *Hukum dan Konsumen*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Celine Tri Siwi Kristiyanti, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta

Handri Raharjo, 2009, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia.

I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika.

Jigatra Digdaya Haq, 2012, “*Analisis Yuridis Terhadap Kontrak Baku Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speddy*”, Semarang: Universitas Diponegoro.

M. Yahya Harahap, 1996, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Bandung.

Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenadamedia Group

Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia .

Subekti, 1963, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa.

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

JURNAL

Kaimuddin, Arfan, Januari 2019, “*Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Anak*”, *Yurispruden*, Vol. 2., No. 1.

INTERNET

Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Pengertian Internet*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id>, diakses pada tanggal 06 Oktober 2019.

Purba Kuncara, *Mengenal Teknologi Fiber Optik (Serat Optik)* <https://klikhost.com/mengenal-teknologi-fiber-optik-serat-optik/>, diakses pada tanggal 06 Oktober 2019 Pukul 19.55

[https://ekonomi.kompas.com/read2018/06/07/200535826/pelanggan-indihome-tembus-5 juta orang](https://ekonomi.kompas.com/read2018/06/07/200535826/pelanggan-indihome-tembus-5-juta-orang), diakses pada tanggal 07 Oktober 2019 pukul 21.55

<https://www.indihome.co.id/syarat-ketentuan>, diakses pada tanggal 19 Oktober 2019 pukul 16.00