

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri Telekomunikasi Indonesia berkembang pesat seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk. Dengan pesatnya perkembangan dan kemajuan perekonomian nasional, berbagai produk terus bermunculan, khususnya jasa telekomunikasi di bidang internet. Kemajuan teknologi internet telah memudahkan siapapun untuk menggunakannya kapan saja dan dimana saja.

PT.Telkom Indonesia (PERSERO) TBK adalah badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) serta jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT.Telekomunikasi Indonesia (PERSERO) TBK merupakan organisasi penyedia jasa telekomunikasi yang menyediakan layanan seperti *IndiHome*, *speedy*, *useeTv*, dan telepon tetap. TBK meluncurkan proyek utamanya yaitu jasa Digital Home disingkat (IndiHome). Masyarakat dapat menikmati layanan tersebut dengan menandatangani perjanjian untuk berlangganan layanan yang dibutuhkan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Indraswara, s. n. ). Pelaksanaan perjanjian jasa telekomunikasi ( IndiHome) antara PT. Telekomunikasi Indonesia (persero), Tbk dengan pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia

Pembuatan suatu perjanjian hendaklah memperhatikan hal-hal penting, antara lain syarat-syarat sahnya perjanjian, asas perjanjian, hak dan kewajiban pihak, struktur dan pembuatan kontrak, penyelesaian perselisihan dan berakhirnya kontrak. Klausula ini hanya diterima atau ditandatangani oleh pelanggan jika ingin memesan layanan dari indihome.

Penandatanganan perjanjian berlangganan ini didasarkan pada persetujuan pelanggan terhadap tata cara perjanjian berlangganan yang disiapkan oleh provider Namun seiring berjalannya waktu, dan semakin banyak masyarakat yang berlangganan paket indihome tersebut, dan semakin banyak pula permasalahan yang muncul. Mulai dari pemasangan alat terkadang yang harus menunggu lama dan pengenaan tarif yang tidak menentu terkadang memberatkan pelanggan dan keterlambatan dalam menangani keluhan pelanggan

Perjanjian indihome salah satunya yaitu perjanjiannya dari pelanggan membayar biaya langganan sesuai dengan jumlah yang dikenakan dan pada batas waktu pengenaan dan sebaliknya bagi pihak perusahaan salah satunya ialah untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal bagi setiap pelanggan dengan sigap dan cepat mengatasi segala keluhan dari pelanggan. Tapi saat ini permasalahan yang terjadi perjanjian yang diatur dalam kontrak

berlangganan tersebut tidak sesuai atau tidak diterapkan oleh perusahaan. Contohnya dalam hal pelayanan yang baik dan maksimal, kualitas produk yang tidak sesuai dengan janji yang telah diberikan oleh indihome, dan jika jaringan indihome bermasalah, pihak provider tidak sigap dan cepat mengatasi keluhan pelanggan.

Banyak sekali masyarakat yang mengeluh soal jaringan internet mereka yang lemot dan lelet tidak sesuai dengan perjanjian yang dibuat oleh pihak provider bahwa indihome pilihan tepat sebagai internet terbaik. Konsumen atau pelanggan yang mengalami kerugian dari pihak provider seperti jaringan yang rusak sampai 1 minggu itu sudah melanggar perjanjian kontrak akan tetapi hal ini sangat disayangkan oleh pelanggan sehingga bisa dapat merugikan pelanggannya. Namun jarang konsumen memahami dan mengetahui bahwa hak-hak mereka di lindungi oleh hukum perlindungan konsumen. Saat melakukan perjanjian berlangganan indihome juga banyak konsumen yang hanya langsung menandatangani kontrak, tanpa membaca isinya, sehingga mereka tidak mengetahui apa saja hal-hal penting bagi mereka sebagai konsumen. Dari kasus ini terlihat bahwa kesadaran masyarakat terhadap perlindungan konsumen masih sangat rendah sehingga ketika konsumen mengalami kerugian, tidak mengambil tindakan apapun. Perlindungan konsumen terkait dengan perlindungan hukum, sehingga perlindungan konsumen sebenarnya

serupa bersama pertahanan yang disediakan oleh aturan untuk hak-hak dasar konsumen. Hak-hak dasar konsumen dilindungi adalah:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang atau jasa yang ditawarkan kepadanya, produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani terlebih terhadap barang dan atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi.

2. Hak untuk mendapatkan informasi

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk(barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa.

3. Hak untuk memilih

Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam menggunakan suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.

4. Hak untuk didengar

Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen.

Kenyataannya masih sering terjadi gangguan jaringan internet sehingga tidak terpenuhinya hak-hak yang terkandung oleh konsumen.

Tanggung jawab tidak hanya berupa ganti kerugian, namun juga pemulihan kepada keadaan semula yang inti bahwa dari suatu perbuatan melanggar hukum, yaitu apabila salah satu pihak merugikan pihak lain dengan suatu kesengajaan ataupun ketidaksengajaan dan menimbulkan kerugian pada salah satu pihak.

Sedangkan di dalam undang-undang perlindungan konsumen No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 1 angka 5 *“jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”*. Penjelasan jasa di dalam Pasal 1 angka 5 yang menyebut kata "bagi masyarakat", memberikan kesan bahwa jasa yang dimaksud lebih tepatnya bila dalam rumusan tersebut tidak menyebutkan istilah "bagi masyarakat" tetapi "bagi anggota masyarakat". Dengan demikian tidak terbatas hanya ditawarkan untuk dua orang atau lebih, melainkan termasuk penawaran yang dilakukan kepada seseorang, yang dalam hal ini layanan dimaksud disediakan

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul mengenai *“tanggung jawab provider terhadap konsumen dalam perjanjian berlangganan”*



## 1.2 Orisinalitas

NO	Nama Peneliti dan Asal Instansi	Judul, Tahun dan Penelitian	Rumusan Masalah
1	Putri diyantari, program studi ilmu hukum fakultas hukum universitas islam riau pekan baru	Perlindungan hukum terhadap konsumen indihome atas gangguan jaringan internet ditinjau dari undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen(studi kasus PT: telkom indonesia riau witel). Tahun 2020	1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen IndiHome oleh PT. Telkom atas gangguan jaringan internet Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen? 2. Apa kendala perlindungan hukum terhadap konsumen IndiHome oleh PT. Telkom apabila terjadi gangguan jaringan internet?
2	Fenny adyana bachri, program studi ilmu hukum fakultas hukum universitas wiraraja	perlindungan hukum konsumen terhadap pengguna jasa internet speedy pada PT. Telkom Cabang Sumenep. Tahun 2014	1. Bagaimanakah tanggung jawab Internet Service Provider PT. Telkom Cabang Sumenep terhadap konsumen pengguna jasa internet Speedy? 2. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa internet Speedy pada PT. Telkom Cabang Sumenep?

1. Putri diyantari fakultas hukum universitas islam riau pekan baru dengan judul Perlindungan hukum terhadap konsumen indihome atas gangguan jaringan internet ditinjau dari undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen(studi kasus PT: telkom indonesia riau witel) Jenis penelitian ini tergolong dalam golongan penelitian hukum empiris atau sosiologis dengan survey lapangan (observational research). Dengan cara penyebaran kuesioner dan wawancara, karena dalam pengumpulan data, penulis melakukan survey di lapangan dengan mendatangi PT. Telkom Indonesia Riau Witel di Pekanbaru. Dilihat dari sifatnya, maka penelitian yang dilakukan oleh penulis bersifat deskriptif yaitu, penelitian yang ditujukan untuk memberikan gambaran secara terperinci jelas dan sistematis tentang permasalahan pokok penelitian.

2. Fenny adyana bachri, program studi ilmu hukum fakultas hukum universitas wiraraja dengan judul perlindungan hukum konsumen terhadap pengguna jasa internet speedy pada PT. Telkom Cabang Sumenep. penelitian hukum yang digunakan adalah yuridisnormatif. Tipe penelitian ini menekankan pada teori-teori hukum dan aturan-aturan hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti atau menitikberatkan pada faktor yuridisnya. Dengan pendekatan ini, penulis berupaya memahami masalah perlindungan hukum konsumen terhadap pengguna jasa internet Telkom Speedy. Dalam mengamati fenomena dan permasalahan yang ada, maka tentunya peneliti

mengacu dan berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen jika PT.Telkom Tidak memenuhi perjanjian berlangganan?
2. Bagaimana tanggung jawab oleh PT.Telkom terhadap konsumen Apabila terjadi gangguan jaringan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Sebagai bahan kajian dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen jika PT.Telkom tidak memenuhi perjanjian berlangganan?
2. Sebagai bahan kajian dan menganalisis tanggung jawab oleh PT.Telkom terhadap konsumen apabila terjadi gangguan jaringan?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat perkembangan ilmu pengetahuan mengenai teknologi informasi, khususnya dalam bidang hukum perdata mengenai perlindungan hukum terhadap pelanggan dalam berlayanan *IndiHome*.

#### 1.4 2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi kepentingan Negara, bangsa, masyarakat dan serta mahasiswa khususnya jurusan hukum perdata, serta pihak yang berkepentingan lainnya.

### 1.5 Metode Penelitian

#### 1.5.1 Jenis Penelitian

Dalam skripsi ini penulis menggunakan jenis penelitian yuridis normatif (legal reseach). Dimana penulis datang ke perpustakaan dengan gambaran kasar mengenai bahan penelitian yang diangkat dalam skripsi ini. Lalu memilih bahan hukum dari sekian banyaknya seperti buku-buku, jurnal-jurnal dan undang-undang yang relevan dengan apa yang akan diteliti penulis.<sup>2</sup>

#### 1.5.2 Pendekatan Penelitian (statue approach)

Dalam pendekatan masalah ini penulis menggunakan pendekatan perundang – undangan (*statue approach*). Pendekatan yang penulis maksud adalah pendekatan penelitian yang dilakukan dengan melakukan telaah terhadap semua undang- undang dan yang bersangkutan dengan isu hukum yang sedang ditangani oleh peneliti.

---

<sup>2</sup> Prof.r.soejono soekanto,penelitian yuridis normatif, PT raja grafindo persada jakarta, 2008,h.123

### 1.5.3 Jenis Bahan Hukum (legal source)

Sumber bahan hukum yang penulis gunakan tentuknya yang berhubungan dengan apa yang penulis teliti dengan tujuan untuk memecahkan masalah pokok dalam penelitian ini. Dan sumber bahan hukum yang penulis gunakan dalam skripsi ini adalah

#### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritarif artinya mempunyai otoritas.

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

#### b. Bahan Hukum Sekunder

Pengumpulan data sekunder berupa penelitian kepustakaan (Library Research) dengan sumber bacaan berupa studi kepustakaan yang dilakukan dengan pengumpulan data melalui Undang - Undang No.8 tahun 1999, buku -buku, penelitian ilmiah, Jurnal hukum, Internet ataupun media massa yang berhubungan ataupun relevan dengan penelitian ini.

#### 1.5.4 Teknik Penelusuran Bahan Hukum

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian studi kepustakaan yaitu dengan cara memahami semua literatur yang telah dipilih lalu mengaitkan dengan yang lainnya. Dan penulis akan mendeskripsikan secara deduktif berkenan dengan permasalahan. Dalam skripsi ini yang akan berujung pada suatu hasil pemecahan dari pada pokok permasalahan.

#### 1.5.5 Teknik Analisa Bahan Hukum

Dalam skripsi ini penulis menggunakan analisis bahan hukum merupakan kegiatan memfokuskan, mengabstrakkan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan. Dan dengan cara memahami isi berbagai literatur dan menghubungkan satu dengan yang lainnya sehingga akan mendapatkan titik temu.

#### 1.5.6 Definisi Konseptual

1. Perlindungan hukum merupakan wujud dari hubungan antara hukum dan konsumen dari pelaku usaha. Perlindungan konsumen diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Perlindungan hukum sangat penting untuk memastikan subjek hukum memperoleh setiap haknya. Dan apabila terjadi pelanggaran akan hak-hak tersebut maka perlindungan hukum

dapat memberikan perlindungan penuh pada subjek hukum yang menjadi korban.

2. 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. Dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen No. 8 tahun 1999 bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen melalui berbagai upaya. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

3, Pasal 1313 KUHPerdara menyatakan “perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur.

4. Tanggung jawab tidak hanya berupa ganti kerugian, namun juga pemulihan kepada keadaan semula yang inti bahwa dari suatu perbuatan melanggar hukum, yaitu apabila salah satu pihak merugikan pihak lain dengan suatu kesengajaan ataupun ketidaksengajaan dan menimbulkan kerugian pada salah satu pihak.

## **1.6 Sistematika Skripsi**

Skripsi ini terbagi dalam 4 bab, rangkaian penjelasan yang akan ditulis sebagai berikut :

### **BAB I : Pendahuluan**

Di dalam BAB I atau pendahuluan ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika skripsi.

### **BAB II : Tinjauan Pustaka**

Di dalam BAB II atau kajian teori ini membahas mengenai tinjauan pustaka yang berisi tentang pengertian perlindungan hukum, jenis perlindungan hukum, perlindungan konsumen, unsur-unsur konsumen, asas-asas konsumen, pengertian perjanjian dan kontrak, asas-asas perjanjian, macam-macam perjanjian, unsur-unsur perjanjian, syarat sahnya perjanjian dan syarat berakhirnya perjanjian, akibat hukum perjanjian, pengertian prestasi dan wanprestasi, syarat-syarat prestasi, bentuk-bentuk wanprestasi, penyebab terjadinya wanprestasi, akibat hukum wanprestasi, pengertian telekomunikasi dan indihome, pengertian telekomunikasi, pengertian indihome.

### **BAB III : Pembahasan**

Di dalam BAB III ini diuraikan tentang jawaban dari rumusan masalah pertama yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen atau

pelanggan jika PT.Telkom tidak memenuhi perjanjian berlangganan dan rumusan masalah kedua yaitu bentuk tanggung jawab oleh PT.Telkom terhadap konsumen apabila terjadi gangguan jaringan.

#### **BAB IV : Penutup**

Di dalam bab terakhir, BAB V atau penutup ini membahas mengenai kesimpulan yang dapat ditarik dari uraian hasil penelitian dan saran yang sekiranya dapat bermanfaat.

