

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN
JASA LAYANAN ICONNET
(Studi Kasus Di PT. Indonesia Comnets Plus Perwakilan Banda Aceh)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum**



NAMA	: QADHAFI ARDY
NPM	: 2001110035
PROGRAM STUDI	: ILMU HUKUM
BAGIAN	: HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH ACEH BANDA ACEH
2024**

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian
Skripsi Fakultas Hukum Universitas
Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN
JASA LAYANAN ICONNET**

(Studi kasus Di PT. Indonesia Comnets Plus Perwakilan Banda Aceh)

Banda Aceh, 12 Agustus 2024

Pembimbing



Trio Yusandy, S.H., M.Kn

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN JASA
LAYANAN ICONNET**
(Studi Kasus Di PT. Indonesia Connets Plus Perwakilan Banda Aceh)

Oleh

Nama : Qadhafi Ardy

No. Mahasiswa : 2001110035

Program studi : Ilmu Hukum

Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji

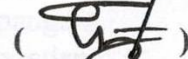
Pada Tanggal 24 Agustus 2024

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes
2. Sekretaris : Trio Yusandy, S.H., M.Kn
3. Pembimbing/Penguji I : Trio Yusandy, S.H., M.Kn
4. Penguji II : Dr. M. Thaib Zakaria, S.H., M.H
5. Penguji III : Dr. Zulfan, M.H

()

()

()

()

()

Banda Aceh, 27 Agustus 2024

Universitas Muhammadiyah Aceh

Dekan Fakultas Hukum



Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes

ABSTRAK

QADHAFI ARDY, 2024 **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN JASA LAYANAN ICONNET (Studi Kasus di PT. Indonesia Comnets Plus Perwakilan Banda Aceh)**

Fakultas Hukum Universitas Mumammadiyah Aceh
(iv., 51)., pp.,bibl.,app.

Trio Yusandy, S.H., M.Kn.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen menyatakan dengan jelas Hak-hak konsumen, Salah satunya pada huruf (c) dan (d) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dan hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Dalam kenyataannya kontrak yang diberikan oleh PT. Indonesia Comnets Plus sering tidak sesuai, beberapa dari ini banyak konsumen yang sering mengeluh terjadinya gangguan jaringan internet. Dari banyaknya keluhan konsumen yang merasa dirugikan, tidak semua konsumen mengetahui dapat dilindungi dengan hukum perlindungan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan perlindungan hukum terhadap pelanggan jasa layanan iconnet di Kota Banda Aceh, untuk menjelaskan faktor-faktor penyebab terjadinya gangguan layanan terhadap pelanggan jasa layanan iconnet di Kota Banda Aceh, dan untuk menjelaskan upaya apa saja yang ditempuh terhadap kerugian pelanggan iconnet di Kota Banda Aceh.

Metode dalam penulisan ini diperoleh melalui penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian lapangan dilakukan guna memperoleh data primer melalui wawancara dengan responden dan informan. Penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan mempelajari literatur, buku-buku dan peraturan perundang-undangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap pelanggan jasa layanan Iconnet belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Faktor penyebab terjadinya gangguan layanan Iconnet yaitu faktor eksternal yang disebabkan oleh gangguan alam dan pembangunan jalan dan faktor internal yaitu gangguan yang disebabkan oleh sistem seperti jaringan lelet. Upaya yang ditempuh terhadap kerugian pelanggan Iconnet yaitu dengan memberikan konsultasi terhadap perlindungann konsumen baik terhadap pengguna jasa yang dalam hal ini adalah konsumen maupun pelaku usaha, maka badan penyelesaian sengketa konsumen akan memberikan konsultasi untuk penyelesaian sengketa konsumen melalui cara konsiliasi, mediasi, maupun arbitrase.

Disarankan kepada konsumen diharapkan lebih aktif lagi untuk menambah pengetahuan mengenai produk yang digunakan serta lebih mencari informasi. Bagi pihak Iconnet, sebagai pelaku usaha diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen , terutama dalam pemenuhan hak-hak konsumen dalam memberikan informasi.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji bagi Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah menciptakan seluruh alam semesta, yang telah menghidupkan dan mematikan, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Maha Kuasa dan Maha Pengampun atas segala dosa- dosa dan yang tanpa henti memberikan kenikmatan berupa pengetahuan, kesehatan, kemudahan, serta kesabaran, sehingga dengan izinnya skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN JASA LAYANAN ICONNET (Studi Kasus Di PT. Indonesia Comnets Plus Perwakilan Banda Aceh)”** dapat diselesaikan pada waktunya. Tidak lupa pula shalawat beriring salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Pada kesempatan ini tidak lupa mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya diberikan kepada:

1. Ibu Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes. selaku Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Aceh

2. Bapak Trio Yusandy, S.H., M.Kn. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan untuk penyelesaian penelitian dan penulisan skripsi ini;
3. Bapak Dr. M. Thaib Zakaria, S.H., M.H. selaku Dosen Wali yang sudah memberi bimbingan dan arahan selama masa perkuliahan;
4. Bapak dan Ibu Dosen selaku pengajar pada Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah sepenuh hati membagikan ilmu dan pengetahuannya selama masa perkuliahan;
5. Pihak Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), Pihak layanan Iconnet dan Konsumen yang telah bersedia memberikan data serta informasi guna penyelesaian penulisan skripsi ini;
6. Ridha Aditya Rivaldi, Deni Hidayat, Muhammad Azwar, Muhammad Jaya, Aris Munandar, Farhan Nugraha, Alziah, Jasirun Junaidi, Mufaddalul Afdal dan teman-teman seperjuangan angkatan 2020;
7. Pihak-pihak yang membantu yang tidak dapat dituliskan dalam lembaran kertas ini, namun jasa dan bantuannya tidak akan pernah dilupakan. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan hati Bapak, Ibu dan Saudara/saudari.

Ucapan terimakasih yang sangat istimewa kepada Ayah tercinta Supriadi dan Ibu tercinta Yusriani yang selalu memberikan semangat, seluruh doa, cinta dan kasih sayang yang tulus dan ikhlas yang selalu mengiringi setiap langkah dalam menyelesaikan program Pendidikan sarjana ini.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian	5
C. Metode Penelitian	6
1. Definisi Operasional Variabel	6
2. Lokasi dan Populasi Penelitian	7
3. Cara Pengumpulan Data.....	8
4. Cara Analisis Data	9
D. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN JASA LAYANAN ICONNET	
A. Perlindungan Konsumen	11
B. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	17
C. Pengertian dan Syarat Sahnya Perjanjian	19
D. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	23
1. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	24
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	28
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGANJASA LAYANAN ICONNET	
A. Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Jasa Layanan ICONNET .	33
B. Faktor Penyebab Terjadinya Gangguan Layanan Terhadap Pelanggan Jasa Layanan ICONNET di Kota Banda Aceh.....	36
C. Upaya Yang Dapat di Tempuh Terhadap Kerugian Pelanggan ICONNET di Kota Banda Aceh	39
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

PT PLN merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik dari mulai mengoperasikan pembangkit listrik sampai dengan melakukan transmisi kepada masyarakat seluruh Indonesia yang mengembangkan produksi kebutuhan atas akses internet berbasis serat optik yaitu produk ICONNET yang disediakan oleh PT. Indonesia Comnets Plus sebagai salah satu anak perusahaan dari PT PLN. Konsumen juga bisa berlanggan ICONNET melalui aplikasi PLN Mobile yang merupakan layanan penambahan paket, layanan aduan, dan tagihan. Dalam Pasal 1 angka (7) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, disebutkan bahwa “Jasa Telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi”. Perjanjian antara PT. Indonesia Comnets Plus dengan konsumen ini termasuk dalam perjanjian baku, yaitu bentuk perjanjian yang memuat klausula-klausula tertentu dan perjanjian ini dibuat oleh para pihak dan isinya ditentukan oleh satu pihak saja.¹

Menurut pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen menyatakan dengan jelas Hak-hak konsumen sebagai berikut :

¹ Munir Fuady, *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2007, hlm. 91.

- 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 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 konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapatkan 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 apa bila 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

Hak pelanggan yang tidak terpenuhi dalam jasa layanan ini yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dan hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi

dan/atau penggantian apa bila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan tujuan adanya larangan pencantuman klausula baku yaitu bahwa larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Kemudian juga dalam pasal 1337 KUHPerdara menjelaskan bahwa setiap pihak yang mengadakan perjanjian bebas membuat perjanjian sepanjang isi perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan prinsip prinsip hukum yang berlaku dan tidak melanggar kesusilaan dan ketertiban umum.²

Kontrak berlangganan layanan ICONNET antara PT. Indonesia Comnets Plus dengan konsumen beberapa diantaranya yaitu data konsumen, data layanan ICONNET yang dipilih oleh konsumen, syarat dan ketentuan, ketentuan tambahan privasi ICONNET yang berlaku, dan pernyataan atau kesepakatan lainnya antara PT. Indonesia Comnets Plus dan konsumen termasuk penambahan dan perubahannya di setiap waktu.

Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Apabila menandatangani kontrak sudah terjadi kesepakatan atau mengikat antara pihak PT. Indonesia Comnets Plus

² Nurhafni dan Sanusi Bintang, *Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik*, Vol.20 No.3, Qanun, FH USK, 2018, hlm. 475.

dan dari pihak konsumennya. Dengan kesepakatan yang ada maka timbul hubungan hukum antara PT. Indonesia Comnets Plus dengan Konsumen.

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

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

Pada dasarnya kepuasan pelanggan dijelaskan oleh pemahaman pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam mengabulkan keinginan pelanggan-pelanggan terlampaui. Artinya pelanggan paling tidak memperoleh harapannya sesuai dengan yang dijanjikan dari produk tersebut, dalam

hubungannya yang begitu berkali-kali terdapat ketidak setaraan antara kedua belah pihak. Pelanggan pada umumnya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat sebagai sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang menurut social dan ekonomi menempati posisi yang berkuasa. Dengan kata lain pelanggan adalah pihak yang di eksploitasi oleh pelaku usaha dalam melaksanakan aktivitas bisnisnya.

Tetapi dalam pelaksanaan dari kontrak yang diberikan oleh PT. Indonesia Comnets Plus sering tidak sesuai, beberapa dari ini banyak konsumen yang sering mengeluh terjadinya gangguan jaringan internet, tidak ada koneksi sama sekali, dan ada juga yang terputus kabelnya. Dari banyaknya keluhan konsumen yang merasa dirugikan, tidak semua konsumen mengetahui dapat dilindungi dengan hukum perlindungan konsumen.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap pelanggan jasa layanan ICONNET di Kota Banda Aceh ?
- b. Faktor-faktor apa saja penyebab terjadinya gangguan layanan terhadap pelanggan jasa layanan ICONNET di Kota Banda Aceh?
- c. Upaya apa saja yang ditempuh untuk menyelesaikan kerugian pelanggan ICONNET di Kota Banda Aceh ?

B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian di perlukan untuk menghindari pembahasan yang meluas. Skripsi ini merupakan kajian hukum perdata. Adapun yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi hanya mengkaji mengenai, Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Jasa Layanan ICONNET.

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pelanggan jasa layanan ICONNET di Kota Banda Aceh
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja penyebab terjadinya gangguan layanan terhadap pelanggan jasa layanan ICONNET di Kota Banda Aceh.
- c. Untuk mengetahui Upaya apa saja yang ditempuh Terhadap Kerugian pelanggan ICONNET di Kota Banda Aceh.

C. Metode Penelitian

Untuk memperoleh informasi serta penjelasan mengenai segala sesuatu diperlakukan pedoman penelitian atau metode penelitian, hal ini dikarenakan dengan menggunakan metode penelitian yang benar diperoleh validitas data serta dapat mempermudah dalam melakukan analisis masalah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Yuridis Empiris. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Definisi Operasional Variabel

- a. Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul

dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

- b. Jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi.
- c. Perjanjian adalah peristiwa seseorang dimana satu pihak berjanji kepada pihak lain atau dua pihak itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.
- d. Internet adalah sebuah sistem jaringan yang menghubungkan berbagai komputer dari berbagai belahan dunia untuk saling terhubung dan bertukar data serta informasi.³
- e. ICONNET adalah salah satu produk layanan dari PT. Indonesia Comnets Plus yang bergerak di bidang jasa layanan internet berbasis serat optik.

2. Lokasi dan Populasi Penelitian

a. Lokasi

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan berkaitan dengan permasalahan dan pembahasan penulisan penelitian ini, maka akan dilakukan penelitian di Kota Banda Aceh.

b. Populasi

³ Jubilee Enterprise, *Panduan Memilih Koneksi Internet Untuk Pemula*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo, 2010, hlm. 2.

Populasi adalah seluruh objek atau seluruh individu, gejala atau seluruh kejadian ataupun seluruh unit yang ingin diteliti. Populasi penelitian dalam penulisan ini adalah para pihak yang terlibat, yaitu : Dirut PT. Indonesia Comnets Plus, Pelanggan ICONNET, Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YAPKA), dan Akademisi Hukum.

c. Cara mengambil sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan cara *purposive sampling*, yaitu dari keseluruhan populasi diambil beberapa responden beserta informan yang diperkirakan dapat mewakili populasi berdasarkan tujuan penelitian. Adapun responden dan informan tersebut adalah :

1) Responden

- a. Dirut PT. Indonesia Comnets Plus 2 (dua) orang
- b. Pelanggan ICONNET 3 (tiga) orang

2) Informan

- 1) Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh 1 (satu) orang
- 2) Akademisi Hukum 1 (satu) orang

3. Cara Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dipergunakan dalam penelitian ini, dilakukan dengan metode penelitian kepustakaan (*Library Research*) Dan penelitian lapangan (*Field research*).:

- a. Penelitian lapangan, Penelitian ini dilakukan langsung dengan cara mewawancarai secara langsung para informan dan juga responden.

- b. Penelitian kepustakaan, Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literature umum seperti buku-buku, peraturan perundang-undangan, jurnal dan juga dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti

4. Cara Analisis Data

Dari keseluruhan data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan dan hasil penelitian lapangan, akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Analisis data menggunakan metode pendekatan kualitatif adalah suatu upaya mengorganisasikan hasil data tersebut menjadi kata-kata, kemudian disusun menjadi kalimat yang dapat dimengerti dan dapat dipertanggung jawabkan.

D. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami isi dari skripsi ini, maka penulisan dan pembahasannya akan dibagi ke dalam beberapa bab dan sub bab penulisan dimaksud sebagai berikut :

Pada Bab I merupakan bab pendahuluan bab ini terdiri dari beberapa sub bab yaitu Latar Belakang Permasalahan, Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Pada Bab II merupakan bab tinjauan pustaka yang mengambil tema Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Jasa Layanan ICONNET. bab ini terdiri dari sub bab yang menguraikan tentang tinjauan umum tentang pengertian perlindungan konsumen, asas dan tujuan

hukum perlindungan konsumen, pengertian dan syarat sahnya perjanjian, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Pada Bab III merupakan bab dengan judul Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Jasa Layanan ICONNET. Bab ini membahas perlindungan hukum terhadap pelanggan jasa layanan iconnet, faktor penyebab terjadinya gangguan layanan terhadap pelanggan jasa layanan iconnet, dan Upaya yang dapat ditempuh terhadap kerugian pelanggan iconnet.

Pada Bab IV merupakan bab penutup berisikan kesimpulan dari bab terdahulu. Pada bab ini juga dikemukakan beberapa saran sebagai solusi yang dianggap bermanfaat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

BAB II

TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN JASA LAYANAN ICONNET

A. Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa 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.

Konsumen dapat dikelompokkan yakni konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah distributor, agen dan pengecer. Mereka membeli barang bukan untuk dipakai, melainkan untuk diperdagangkan. Sedangkan pengguna barang adalah konsumen akhir. Yang dimaksud konsumen akhir adalah konsumen akhir memperoleh barang atau jasa bukan untuk dijual kembali, melainkan untuk digunakan, baik bagi kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain.

Menurut A.Z Nasution konsumen ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang mengatur asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.

Kegiatan perlindungan konsumen, seperti halnya juga pengaturan perilaku persaingan tidak wajar, monopoli atau oligopoli dari pengusaha,

diakui berfungsi sebagai pendorong efisiensi dalam kegiatan usaha dan kesejahteraan masyarakat.

Perlindungan hukum merupakan usaha untuk melindungi sebuah kepentingan subjek hukum dengan menetapkan Hak Asasi Manusia sebagai tindakan dalam kepentingan itu.⁴

Perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen di rumuskan pengertian mengenai perlindungan konsumen sebagai: “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”⁵

Hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan barang dan/atau jasa antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan hukum perlindungan konsumen sendiri adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan penggunaan barang dan/atau jasa konsumen antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.⁶

Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya menghadapi permasalahan yang tidak jauh berbeda dalam bidang hukum perlindungan konsumen. Kondisi konsumen di Indonesia masih sering mengalami hal hal yang merugikan dirinya, tidak adanya perlindungan yang seimbang

⁴ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2020, hlm. 69

⁵ Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁶ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet. 1, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1995, hlm. 37

menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Permasalahan ketidakseimbangan kedudukan konsumen tersebut dijabatani oleh hukum perlindungan konsumen.

Beberapa ahli menjabarkan definisi tentang perlindungan konsumen. Menurut A.Z. Nasution, hukum perlindungan konsumen adalah bagian hukum yang memuat aturan-aturan yang meregulasi hubungan serta memiliki ciri-ciri melindungi kepentingan konsumen. Eli Wuria Dewi berpendapat bahwa perlindungan konsumen ialah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas atau aturan normatif dan melindungi kepentingan konsumen.⁷ Sementara Mochtar Kusumaatmadja mengatakan pengertian hukum perlindungan konsumen merupakan pengaturan yang dirancang untuk memecahkan masalah para pihak, perihal ini kaitannya dengan barang maupun jasa pada kehidupan manusia.⁸

Az. Nasution dalam bukunya yang berjudul *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);

⁷ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2016, hlm.16

⁸ Mochtar Kusumaatmadja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Bina Cipta, 2010, hlm. 04

3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).⁹

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.¹⁰

Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhan serta mempertahankan atau membelah hak hak nya apabila dirugikan oleh pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut. Dengan kata lain, perlindungan konsumen yang sesungguhnya identic dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.¹¹

Empat hak dasar yang diakui secara internasional dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam the internasional organisiaton of consumer union (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan ganti kerugian, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

⁹ ~~Az. Nasution~~, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, hlm. 13

¹⁰ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2008, hlm. 9

¹¹ Celiana Tri Siswi Kristiyanti, *hukum perlindungan konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2011, hlm. 21

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting, mengingat semakin maju ilmu pengetahuan dan Teknologi yang merupakan penggerak bagi produktifitas dan efesiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung maka konsumen lah yang pada umumnya merasakan dampaknya.¹²

Perlindungan konsumen dilakukan dengan cara :

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum.
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan.
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.¹³

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dilakukan pada saat sebelum terjadi transaksi (*no conflict/pre purchase*) dapat dilakukan dengan cara antara lain:

¹² Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 23

¹³ Erman Rajagukguk et al, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Mandar Maju, 2000, hlm. 7

- a. *Legislation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan konsumen melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Sehingga dengan adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan konsumen memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi, karena telah ada batasan-batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.
- b. *Voluntary Self Regulation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya.

Sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia, seseorang konsumen jika dirugikan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu. Pihak tersebut di sini bisa berarti Produsen/pabrik, supplier, pedagang besar, pedagang eceran/penjual, ataupun pihak yang memasarkan produk, bergantung dari siapa yang melakukan atau tidak melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, bahkan kematian pada konsumen.¹⁴

Adanya undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. UUPK justru

¹⁴ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2009, hlm. 296-297

bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/ jasa yang berkualitas.¹⁵

B. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Selain hak dan kewajiban yang harus dimiliki dan dilakukan oleh konsumen yang dimana hal tersebut diatur didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) terdapat pula asas dan tujuan yang dicantumkan didalam UUPK.

Menurut Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

1) Asas Manfaat

Asas manfaat mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2) Asas Keadilan

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.

3) Asas Keseimbangan

¹⁵ Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Citra Aditya Bakti, 1996, hlm. 2

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spritual

4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

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.

5) Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen menegemukakan, Perlindungan konsumen bertujuan :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses 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.

Achamd Ali mengatakan masing-masing undang-undang dibuat memiliki tujuan yang khusus. Seperti halnya undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang lebih dikenal dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen didalam pengaturannya pada Pasal 3 yang khusus bertujuan untuk mengatur mengenai perlindungan kepada konsumen.

Dikemukakan pula oleh Achmad Ali bahwa dimana kesadaran suatu hukum, ketaatan hukum, dan efektivitas perundang-undangan merupakan tiga unsur yang saling berhubungan.¹⁶

C. Pengertian dan Syarat Sahnya Perjanjian

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perjanjian adalah “persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan mentaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu.”¹⁷

¹⁶ Achmad Ali. *Menjelajahi Kajian Empiris terhadap Hukum*, Yarsif Watampone, Jakarta, 1998, hlm. 191.

¹⁷ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Ikthasar Indonesi Edisi Ketiga, Jakarta, Balai Pustaka. 2005. hlm. 458

Kamus Hukum menjelaskan bahwa perjanjian adalah “persetujuan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, tertulis maupun lisan, masing-masing sepakat untuk mentaati isi persetujuan yang telah dibuat bersama.” Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”¹⁸

Menurut Sudikno, perjanjian merupakan satu hubungan hukum yang didasarkan atas kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Hubungan hukum tersebut terjadi antara subyek hukum yang satu dengan subyek hukum yang lain, dimana subyek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subyek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakati.¹⁹

Syarat sahnya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang mengemukakan empat syarat, yaitu :

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak
2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum
3. Adanya suatu hal tertentu
4. Adanya sebab yang halal.

Kedua syarat yang pertama disebut syarat subjektif karena kedua syarat tersebut mengenai subjek perjanjian sedangkan dua syarat terakhir merupakan syarat objektif karena mengenai objek dari perjanjian. Keempat syarat tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut :

¹⁸ Sudarsono, *Kamus Hukum*, Jakarta, Rineka Cipta, 2007, hlm. 363

¹⁹ Sudikno, *Ilmu Hukum*, Yogyakarta, Penerbit Liberty, 2008

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak. Syarat pertama dari sahny suatu perjanjian adalah adanya kesepakatan para pihak. Kesepakatan adalah “persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat/diketahui orang lain.”²⁰ Persetujuan tersebut harus bebas, tidak ada paksaan. Kemauan yang bebas sebagai syarat pertama untuk terjadinya perjanjian yang sah. Dianggap perjanjian tersebut tidak sah apabila terjadi karena paksaan, kekhilafan atau penipuan. Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1321 KUH Perdata yang menyatakan jika di dalam perjanjian terdapat kekhilafan, paksaan atau penipuan, maka berarti di dalam perjanjian itu terjadi cacat kehendak dan karena itu perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Cacat kehendak artinya “bahwa salah satu pihak sebenarnya tidak menghendaki isi perjanjian yang demikian. Seseorang dikatakan telah membuat kontrak secara khilaf manakala dia ketika membuat kontrak tersebut dipengaruhi oleh pandangan atau kesan yang ternyata tidak benar.
2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum. Menurut 1329 KUH Perdata kedua belah pihak harus cakap menurut hukum. Kecakapan bertindak adalah kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum. Dimana perbuatan hukum ialah perbuatan yang menimbulkan akibat hukum. Ada beberapa golongan oleh undang-undang dinyatakan tidak cakap yaitu:
 - a. Orang yang belum dewasa. Menurut Pasal 330 KUH Perdata, belum dewasa adalah mereka yang belum mencapai umur genap 21 tahun

²⁰ Salim MS, *Hukum Kontrak, Teori & Tekriik Penyusunan Kontrak*, Jakarta, Sinar Grafika, 2008

dan belum pernah kawin. Apabila perkawinan itu dibubarkan sebelum mereka genap 21 tahun maka tidak berarti mereka kembali lagi dalam keadaan belum dewasa.

- b. Orang yang ditaruh di bawah pengampuan. Orang yang ditaruh di bawah pengampuan menurut hukum tidak dapat berbuat bebas dengan harta kekayaannya. Seseorang yang berada di bawah pengawasan pengampuan, kedudukannya sama dengan seorang anak yang belum dewasa. Jika seorang anak yang belum dewasa harus mewakili orang tua atau walinya maka seorang dewasa yang berada dibawah pengampuan harus diwakili oleh pengampu atau kuratornya. Dalam pasal 433 KUH Perdata, disebutkan bahwa setiap orang dewasa yang selalu berada dalam keadaan dungu, sakit otak, atau mata gelap, harus di bawah pengampuan jika ia kadang-kadang cakap menggunakan pikirannya. Seseorang yang telah dewasa dapat juga berada di bawah pengampuan karena keborosannya.
- c. Orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh Undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu. Tetapi dalam perkembangannya istri dapat melakukan perbuatan hukum, sesuai dengan pasal 31 ayat (2) Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 jo. SEMA No.3 Tahun 1963.
- d. Adanya suatu hal tertentu. Suatu hal dapat diartikan sebagai objek dari perjanjian. Yang diperjanjikan haruslah suatu hal atau suatu barang yang cukup jelas atau tertentu. Menurut Pasal 1332 KUH

Perdata, hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok- pokok perjanjian. Pasal 1333 KUH Perdata menyatakan bahwa suatu persetujuan itu harus mempunyai pokok suatu barang yang paling sedikit dapat ditentukan jenisnya. Tidak menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu asal barang kemudian dapat ditentukan atau dihitung.

- e. . Adanya sebab yang halal. Di dalam Undang-undang tidak disebutkan pengertian mengenai sebab (*orzaak, causa*). Yang dimaksud dengan sebab bukanlah sesuatu yang mendorong para pihak untuk mengadakan perjanjian, karena alasan yang menyebabkan para pihak untuk membuat perjanjian itu tidak menjadi perhatian umum. Adapun sebab yang tidak diperbolehkan ialah jika isi perjanjian bertentangan dengan undang- undang, kesusilaan dan ketertiban umum.

Dari uraian di atas, apabila syarat subjektif tidak terpenuhi, maka salah satu pihak dapat meminta supaya perjanjian itu dibatalkan, namun, apabila para pihak tidak ada yang keberatan, maka perjanjian itu tetap dianggap sah. Sementara itu, apabila syarat objektif tidak terpenuhi, maka perjanjian itu batal demi hukum.

Keempat syarat tersebut haruslah dipenuhi oleh para pihak dan apabila syarat-syarat sahnya perjanjian tersebut telah terpenuhi, maka menurut Pasal 1338 KUH Perdata, perjanjian tersebut mempunyai kekuatan hukum sama dengan kekuatan suatu Undang-undang.

D. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

1. Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut Ketentuan pasal 4 dan 5 Undang-undang No 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak sebagai berikut:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa
- b) Hak untuk memiliki barang atau jasa, serta mendapatkan barang 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 di dengar 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 mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi 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.²¹

Pada masing-masing hak yang disebutkan diatas pada dasarnya terdapat sepuluh macam hak konsumen yang selanjutnya masing- masing dari hak tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Hak atas keamanan dan keselamatan;

Hak atas keamanan dan keselamatan yang dimaksudkan ialah untuk menjamin keamanan dan keselamatan kepada konsumen didalam penggunaan barang dan jasa yang mereka peroleh dari pelaku usaha sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengonsumsi suatu produk.

- 2) Hak untuk memperoleh informasi;

Hak atas informasi yang didapatkan oleh seorang konsumen sangatlah penting karena apabila tidak memadainya suatu informasi yang disampaikan kepada konsumen ini menjadi salah satu bentuk dari cacat produk, yaitu cacat instruksi atau cacat karena tidak memadainya suatu informasi yang disampaikan. Dengan adanya hak didalam memperoleh informasi maka konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar dan jelas tentang suatu produk tersebut. Hal yang termasuk didalam informasi yang harus disampaikan kepada konsumen adalah manfaat produk; efek samping atas penggunaan produk; tanggal kadaluwarsa, serta identitas produk itu sendiri.

²¹ Widjaja, *Undang-undang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2003, hlm.

3) Hak untuk memilih;

Adanya hak untuk memilih ini dimaksudkan agar konsumen mendapatkan kebebasan untuk memilih produk yang sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar.

4) Hak untuk didengar;

Hak ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari suatu kerugian yang ada. Hak ini dapat berupa pertanyaan yang diajukan apabila suatu produk memiliki informasi yang kurang memadai, atau berupa pengaduan atas adanya suatu kerugian yang dialami akibat penggunaan suatu produk yang dapat disampaikan secara perorangan maupun secara kolektif.

5) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;

Pada hak untuk memperoleh kebutuhan hidup merupakan hak yang sangat mendasar untuk seluruh konsumen karena bersangkutan dengan hak untuk hidup sehingga setiap konsumen berhak untuk mempertahankan hidupnya yang layak. Hak tersebut meliputi hak katas pangan, sandang, papan, serta hak lainnya seperti memperoleh Pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

6) Hak untuk memperoleh ganti kerugian:

Hak untuk memperoleh suatu ganti kerugian bertujuan untuk memulihkan keadaan yang dimana telah rusak (tidak seimbang) karena adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi

harapan yang dimiliki konsumen. Adanya hak ini sangat berkaitan dengan penggunaan produk maupun jasa oleh konsumen yang merugikan baik berupa kerugian yang bersifat materi, maupun kerugian yang menyangkut diri sendiri (sakit, cacat, bahkan kematian) yang menyangkut konsumen tersebut. Realisasi akan hak ini dibutuhkan prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui jalur pengadilan.

7) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;

Hak didalam memperoleh pendidikan konsumen bertujuan agar mendapatkan pengetahuan maupun ketrampilan yang diperlukan agar terhindar dari kerugian akibat adanya penggunaan produk oleh konsumen sehingga konsumen dapat menjadi lebih kritis dan teliti didalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

8) Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;

Hak memperoleh lingkungan yang bersih dan sehat sangat penting untuk setiap pribadi (konsumen) dan lingkungan hal ini diatur dalam Pasal 3 g Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 mengenai Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.

9) Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;

Pada hak ini memiliki tujuan melindungi konsumen dari kerugian yang diakibatkan adanya permainan dalam harga yang tidak wajar.

Karena pada suatu keadaan tertentu konsumen dapat membayar harga suatu barang jauh lebih tinggi dibanding kegunaan atau kualitas dan kuantitas yang ada pada suatu barang atau jasa yang diperolehnya.

10) Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut;

Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan suatu keadaan yang terjadi dimana kerugian yang dialami oleh konsumen akibat penggunaan suatu produk, dengan melalui jalur hukum.²²

Kewajiban Konsumen :

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi 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 sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak hak sebagaimana diatur pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.²³

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

²² Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2015, hlm, 41-45

²³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006, hlm. 23.

Produsen/pelaku usaha, merupakan salah satu komponen yang turut bertanggung jawab dalam mengusahakan tercapainya kesejahteraan rakyat.²⁴ Maka di dalam berbagai peraturan perundang-undangan dibebankan sejumlah hak dan kewajiban serta hal-hal yang menjadi tanggung jawab produsen/pelaku usaha.

Hak-hak produsen dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat pada produk, yaitu apabila:

- a. Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan;
- b. Cacat timbul dikemudian hari;
- c. Cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen;
- d. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

Menjadi hak-hak dari produsen/pelaku usaha menurut pasal 6 UUPK adalah sebagai berikut :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

²⁴ Janus Sidobalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2006 hlm.71

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Tampak bahwa pokok dalam hak produsen/pelaku usaha adalah :

- a. Menerima pembayaran; berarti produsen/pelaku usaha berhak menerima sejumlah uang sebagai pembayaran atas produk yang dihasilkan diserahkannya kepada pembeli.
- b. Mendapat perlindungan hukum; berarti produsen/pelaku memperoleh perlindungan hukum jika ada tindakan pihak lain, yaitu konsumen yang dengan iktikad tidak baik menimbulkan kerugian baginya.
- c. Membela diri; berhak membela diri dan membela hak-haknya dalam proses hukum apabila ada pihak lain yang mempermasalahkan atau merugikan haknya; dan
- d. Rehabilitasi; berhak mendapatkan rehabilitas atas nama baiknya (dipulihkan nama baiknya) sebagai produsen/pelaku usaha jika karena suatu tuntutan akhirnya terbukti bahwa bahwa produsen/pelaku usaha ternyata bertindak benar menurut hukum.

Disamping hak produsen/pelaku usaha mempunyai kewajiban yang harus dilakukan menurut pasal 7 UUPK yakni:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

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

Penjelasan dalam UUPK mempunyai pokok-pokok kewajiban produsen/pelaku usaha adalah:

- a. Beriktikad baik; dalam kegiatan usaha wajib melakukannya dengan iktikad baik, yaitu secara berhati-hati, mematuhi dengan aturan-aturan, serta dengan penuh tanggung jawab.

- b. Memberi informasi;wajib memberi informasi kepada masyarakat konsumen atas produk dan segala hal sesuai mengenai produk yang dibutuhkan konsumen. Informasi itu adalah informasi yang benar, jelas dan jujur.
- c. Melayani dengan cara yang sama; wajib memberikan pelayanan kepada konsumen secara benar dan jujur srta tidak membedakan cara ataupun kualitas pelayanan secara diskriminatif.
- d. Memberi jaminan;
- e. Memberi kesempatan mencoba;wajib memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba produk tertentu sebelum konsumen memutuskan membeli atau tidak membeli, dengan maksudagar konsumen memperoleh keyakinan akan kesesuaian produk dengan kebutuhannyadan
- f. Memberi kompensasi;wajib memberi kompensas, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian akibat tidak atau kurang bergunanya produk unuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan fungsinya dankarena tidak sesuainya produk yang diterima dengan yang diperjanjikan.

Produsen/pelaku usaha bertanggung jawab secara hukum atas segala kesalahannya dalam menjalankan kewajiban-kewajiban itu. Produsen/pelaku usaha dapat dituntut secara hukum atas setiap kelalaiannya dalam menjalankan kewajiban-kewajiban itu.

BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN JASA LAYANAN ICONNET

A. Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Jasa Layanan ICONNET

Akses internet di Indonesia dinilai oleh banyak pihak masih tergolong lambat. Di kawasan Asia, Indonesia menempati urutan 20 besar untuk kecepatan internet broadband maupun kecepatan internet telepon seluler. Tepatnya, untuk kecepatan internet broadband, Indonesia menempati urutan 16 dengan kecepatan 6,8 Mbps masih kalah dengan India dengan 7,2 Mbps, tetangga terdekat Malaysia yang berada di urutan 14 dengan 7,2 Mbps dan bahkan masih kalah jauh dengan Singapura yang berada pada peringkat pertama dengan kecepatan 118,8 Mbps. Sedangkan untuk kecepatan internet telepon seluler, Indonesia menempati urutan 15, dengan kecepatan 4,1 Mbps unggul dari India dengan kecepatan 4 Mbps dan masih kalah dari Filipina dengan kecepatan 4,2 Mbps.

Pengguna internet di Indonesia termasuk paling banyak sehingga sangat penting tentunya untuk mendapatkan akses internet dengan kecepatan yang tinggi serta Quality of Services (QOS) jasa akses internet harus menjadi suatu hal yang tidak bisa diabaikan. Karena bagaimanapun juga, kepuasan pengguna merupakan tolak ukur untuk melihat kualitas layanan yang dirasakan serta kualitas layanan yang disediakan oleh penyelenggara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, penyelenggara jasa akses internet (internet service providers) wajib memenuhi

standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah dan melaporkan kinerja operasi penyelenggaraan secara periodik kepada pemerintah.

Pemerintah tentunya memberikan standard dan batasan kepada penyedia jasa internet mengenai tata cara penyelenggaraan jasa tersebut agar para pihak tidak ada yang dirugikan. Produk hukum terbaru yang membahas mengenai standard tersebut adalah Peraturan Menteri Komunikasi Nomor 14 Tahun 2011 mengenai Standard Pelayanan Jasa Internet. Berdasarkan keberadaan Peraturan menteri tersebut, tentunya para penyedia jasa Internet wajib patuh terhadap produk hukum tersebut. Para Pihak penyedia jasa Internet di seluruh wilayah Republik Indonesia tentunya termasuk dalam ruang lingkup hukum tersebut.

Di dalam syarat dan ketentuan antara pelanggan Iconnet (Konsumen) dan Penyedia jasa internet, di atur bahwa PT. Indonesia Comnets Plus berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan transparan terhadap pelanggan. Dan pelanggan sebagai pengguna jasa mempunyai kewajiban untuk membayar biaya tagihan setiap bulan akan biaya jasa tersebut. Tentunya, perjanjian yang terjalin antara pelanggan dengan Iconnet pada dasarnya diatur di dalam Buku III KUHPerdara tentang perikatan. Sesuai dengan Pasal 1338 KUHPerdara segala syarat dan ketentuan yang di berikan oleh Iconnet dan kemudian disetujui oleh pelanggan akan berlaku selayaknya undang-undang bagi para pihak. Para pihak baik Iconnet maupun pelanggan harus melaksanakan kewajiban mereka dan berhak atas segala hak-hak yang telah diatur oleh syarat dan ketentuan tersebut.

Pada perlindungan hukum terhadap konsumen *Iconnet* atas gangguan jaringan internet, disebutkan dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: "Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atau kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa dihasilkan atau diperdagangkan." Bentuk ganti kerugian yang diperoleh berupa pengembalian uang atau barang dalam waktu 7 (tujuh) hari sesuai ketentuan yang berlaku. Ketentuan sebagaimana dimaksud tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pada Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa : "Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan, dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan menciptakan kepastian hukum kepada pihak konsumen. Kerugian yang dialami oleh konsumen terkait kasus perlindungan hukum terhadap konsumen *Iconnet* atas gangguan jaringan internet, namun tidak semua perlindungan tersebut dilaksanakan dengan baik. Meskipun demikian, konsumen dapat menjadikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai pedoman. Terkait apabila terjadi pelanggaran hak atau kewajiban yang ditimbulkan oleh konsumen

maupun pelaku usaha tentunya dapat dipastikan terlebih dahulu tentang hak atau kewajiban mana yang telah dilanggarnya.

B. Faktor Penyebab Terjadinya Gangguan Layanan Terhadap Pelanggan Jasa Layanan ICONNET di Kota Banda Aceh.

Mengenai faktor penyebab kerugian yang dialami pengguna internet berlangganan kerugian yang dialami ada 2 (dua), yaitu :

1. Faktor Eksternal

- a. Gangguan internet yang diakibatkan dari pembangunan jalan yang disertai dengan penggalian jalan yang menyebabkan kabel tersebut putus.²⁵
- b. Gangguan internet yang diakibatkan oleh faktor alam yang menyebabkan pemancar radio bermasalah sehingga menyebabkan kualitas internet terganggu dan gangguan internet yang diakibatkan oleh cuaca ekstrim yang mengakibatkan pohon tumbang dan berdampak putusnya kabel jaringan atas tanah.
- c. Gangguan pada Fiber Optic

2. Faktor Internal

- a. Gangguan internet yang disebabkan karena Domain Name Sistem (DNS) drop dan bandwidth penuh, sehingga tidak bisa diperbaiki dan harus dikembangkan.

²⁵ Dhella Errianda, *Wawancara*, Staff Bidang Pelayanan Pengaduan Iconnet Perwakilan Banda Aceh, Tanggal 02 Juli 2024

- b. Gangguan NonLos adalah gangguan dengan kondisi nonfisik yg mengakibatkan ketidaknyamanan pelanggan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan Iconnet. Gangguan nonLos mencakup banyak hal dan disebabkan banyak faktor dan memiliki jenis-jenis tersendiri seperti: gangguan isolir karena Terlambat melunasi tagihan (tanggal 4-20 setiap bulan diatas tanggal 20 diisolir secara otomatis oleh kantor pusat), redaman tinggi, internet stop, PON blinkin, tv error, ONT rusak, adaptor listrik ont/stb rusak, unbind STB, setting wifi, dll sebagainya.
- c. Internet lelet, biasanya terjadi akibat terlalu banyak perangkat yg masuk ke modem wifi (melebihi kapasitas) dan Wifi di bobol oleh pihak lain.

Proses perlindungan konsumen, terkadang terdapat berbagai kendala atau hambatan yang dapat memperlambat proses perlindungan konsumen tersebut, apabila ada kendala dalam perlindungan konsumen maka terdapat solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut.. Dalam melaksanakan suatu usaha yang harus tunduk terhadap ketentuan Undang-Undang tidaklah mudah untuk pelaku usaha. Dikarenakan adanya beberapa faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaannya baik dari konsumen maupun dari pelaku usaha itu sendiri. Pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi fasilitas juga memberikan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen.

Faktor-faktor yang menghambat perlindungan konsumen bagi pelanggan Jaringan Wi-Fi Iconnet tersebut yaitu tingginya tuntutan dari masyarakat khususnya pelanggan Jaringan Wi-Fi Iconnet yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak PT. Indonesia Comnets Plus disebabkan oleh jumlah pelanggan Jaringan Wi-Fi Iconnet yang begitu banyak yaitu 1 juta lebih pelanggan. Dikarenakan banyaknya jumlah konsumen yang menjadikan PT. Indonesia Comnets Plus banyak menerima tanggapan dan permasalahan konsumen yang berbeda-beda. Tetapi pihak PT. Indonesia Comnets Plus tetap akan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dalam menanggapi keluhan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, bahwa mereka sering mengalami gangguan atau kerusakan jaringan pada saat menggunakan Wi-Fi Iconnet terutama disaat hujan lebat sinyal seringkali down, saat bermain game dengan fps yang tinggi sinyal sering tidak stabil dan kecepatan download yang sering tiba-tiba turun drastis, tidak dapat akses internet (trouble dari pusat) dan gangguan jaringan kabel putus. Apabila mengalami kerugian akibat dari gangguan jaringan dan kekeliruan informasi pada kontrak berlangganan Wi-Fi Iconnet, konsumen akan melapor ke kantor Iconnet, menghubungi customer service Iconnet serta meminta kejelasan kepada customer service terkait.²⁶

Konsumen melakukan klaim atau laporan kepada pelaku usaha, respon terhadap kerusakan cepat dan tanggap segera ditangani dan langsung dilakukan

²⁶ Intan Zuraida, *Wawancara*, Konsumen, Tanggal 16 Juli 2024

pengecekan jika trouble karena dari pusat, teknisi akan datang memeriksa 1-2 hari setelah laporan. Selanjutnya ada juga konsumen yang tidak pernah melapor kepada pelaku usaha karena gangguan seperti ini tinggal restart router atau hanya ditunggu beberapa saat, kerugian yang dirasakan jika terjadi gangguan jaringan Wi-Fi *Iconnet* tidak bisa melakukan akses dan menyelesaikan pekerjaan yang melalui remot (wfh), tidak bisa menggunakan jaringan wi-fi, serta tidak bisa mengakses media sosial, kerugian materi karena bukan sering internet tidak stabil saja tetapi kerugian waktu, proses upload data lama.²⁷

C. Upaya Yang Dapat di Tempuh Terhadap Kerugian Pelanggan ICONNET di Kota Banda Aceh

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. ICONNET 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.

Setiap pelaku usaha mempunyai kewajiban yang harus dijalankan berkaitan dengan konsumen dari produk yang ditawarkan, prdouk yang diberikan berupa barang atau jasa.

²⁷ Deni Zacky Hidayat, *Wawancara*, Konsumen, Tanggal 18 Juli 2024

Kewajiban PT. Indonesia Comnets Plus sebagai pelaku usaha dalam industri telekomunikasi kepada konsumennya. Kewajiban pelaku diatur dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 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.”

Adapun Upaya yang dilakukan oleh pihak ICONNET tergantung jenis gangguan nya yaitu sebagai berikut :

1. Link Loss (putus kabel/dropwire cut)

Pelanggan melakukan laporan melalui aplikasi MyIcon+ atau via whatsapp ke nomor pelayanan wilayah Aceh 08526020883 dengan menyertakan video/foto kondisi perangkat yang menunjukkan adanya indikator warna merah pada perangkat. Pelanggan di haruskan mengisi data gangguan untuk selanjutnya akan dibuatkan ticket laporan. Setelah mendapatkan ticket pelaporan petugas akan langsung menghubungi pelanggan dan mengunjungi lokasi pelanggan guna dilakukan perbaikan.

2. Internet Down (gangguan jaringan secara nasional)

Pelanggan melakukan laporan melalui aplikasi MyIcon+ atau via whatsapp ke nomor pelayanan wilayah Aceh 08526020883 dengan menyertakan video/foto kondisi perangkat yang menunjukkan indikator

warna hijau normal pada perangkat dan menyertakan hasil tangkapan layar di handphone yang menunjukkan "tersambung tanpa internet). Pelanggan di haruskan mengisi data gangguan untuk selanjutnya akan dibuatkan ticket laporan. Setelah mendapatkan ticket pelaporan, maka petugas akan melakukan pengecekan terlebih dahulu melalui sistem, selanjutnya tim melakukan reboot system dan dilakukan pengecekan secara berkala hingga internet kembali berjalan normal.²⁸

3. Internet Slow (Jaringan full traffic/lelet)

Pelanggan melakukan laporan melalui aplikasi MyIcon+ atau via whatsapp ke nomor pelayanan wilayah Aceh 08526020883 dengan menyertakan video/foto kondisi perangkat dan tangkapan layar hasil uji kecepatan. Pelanggan di haruskan mengisi data gangguan untuk selanjutnya akan dibuatkan ticket laporan. Setelah mendapatkan ticket pelaporan, maka petugas akan melakukan pengecekan terlebih dahulu melalui sistem, selanjutnya tim melakukan reboot system dan dilakukan pengecekan secara berkala hingga internet kembali berjalan normal.

4. Intermitten (redaman tinggi/anomali gangguan)

Pelanggan melakukan laporan melalui aplikasi MyIcon+ atau via whatsapp ke nomor pelayanan wilayah Aceh 08526020883 dengan menyertakan video/foto kondisi perangkat. Pelanggan di haruskan mengisi data gangguan untuk selanjutnya akan dibuatkan ticket laporan. Setelah mendapatkan ticket pelaporan, maka petugas akan melakukan

²⁸ Muhammad Aris Muanandar, *Wawancara*, Konsumen, Tanggal 23 Juli 2024

pengecekan terlebih dahulu melalui sistem. Untuk redaman tinggi perlu dilakukan pengiriman tim ke lokasi FAT (Fiber Access Terminal) guna pengecekan redaman setelah itu baru dilakukan perbaikan oleh tim Service Point. Untuk anomali gangguan penanganan yang dilakukan adalah reboot system secara berkala.

5. Tidak bisa akses web (gangguan aplikasi dan web tertentu)

Pelanggan melakukan laporan melalui aplikasi MyIcon+ atau via whatsapp ke nomor pelayanan wilayah Aceh 08526020883 dengan menyertakan video/foto kondisi perangkat. Pelanggan di haruskan mengisi data gangguan untuk selanjutnya akan dibuatkan ticket laporan. Setelah mendapatkan ticket pelaporan, maka petugas akan melakukan pengecekan terlebih dahulu melalui sistem. Biasanyaa gangguan disebabkan oleh provider web atau aplikasi tertentu, penanganan yang dilakukan adalah pengecekan berkala pada system.

6. Cable Problem (kabel jatuh/menjuntai)

Untuk gangguan ini laporan tidak hanya dilakukan oleh user ICONNET namun bisa dari non user yang melihat kabel jatuh atau menjuntai. User atau non user menghubungi contact centre ICONNET Aceh lalu agent ICONNET akan membuatkan tiket pelaporan untuk selanjutnya dapat dikirimkan tim ke lokasi guna perapian kembali kabel yang jatuh/menjuntai.

7. ONT /perangkat Problem (modem padam, menyala namun tidak bisa akses internet, menyala namun tidak bisa akses web ganti sandi)

Pelanggan melakukan laporan melalui aplikasi MyIcon+ atau via whatsapp ke nomor pelayanan wilayah Aceh 08526020883 dengan menyertakan video/foto kondisi perangkat. Pelanggan di haruskan mengisi data gangguan untuk selanjutnya akan dibuatkan ticket laporan. Setelah mendapatkan ticket pelaporan, maka petugas akan melakukan pengecekan terlebih dahulu melalui sistem. Setelah pengecekan selesai maka tim akan dikirimkan ke lokasi user guna penggantian modem baru tanpa dipungut biaya apapun.

Upaya pelaku usaha untuk meminimalisir terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu dilakukannya pengawasan yang intensif dari pihak Iconnet dalam hal perlindungan konsumen, tidak hanya berbicara perihal pelanggaran apa yang telah dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen, namun juga berbicara perihal upaya pencegahan apa yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk memenuhi hak-hak yang dimiliki konsumen ketika konsumen ingin menggunakan produk atau jasanya agar pelanggaran terhadap konsumen dapat diperkecil atau bahkan terpenuhi semua hak-hak yang dimiliki konsumen.

Dalam hal ini keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan suatu upaya perlindungan konsumen, dimana sebagai upaya pedoman bagi konsumen dalam mempertahankan hak-haknya. Apabila timbul konflik seperti terjadinya gangguan internet. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tadilah yang menjadi acuan dalam melindungi hak konsumen itu seperti disediakannya

sarana bagi konsumen untuk melaporkan keluhan kepada PT. Indonesia Comnets Plus, diberikannya kompensasi/ganti rugi apabila konsumen dirugikan, diperbaikinya perangkat konsumen yang rusak. Semua hal ini dilakukan karena berpedoman pada Undang-undang Perlindungan Konsumen.

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

Permasalahan konsumen yang mengakibatkan kerugian pada pengguna barang dan/atau jasa dapat dilaporkan atau ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ditempat konsumen berada. Untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut tercantum pasal Undang-undang perlindungan konsumen pasal 12 yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas ketentuan konsumen sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 19 ayat

(1), ayat (2) dan ayat (4) dan dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan tempat konsumen berada.

Memberikan konsultasi terhadap perlindungan konsumen merupakan tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang merupakan upaya untuk mensosialisasikan UUPK, baik terhadap pengguna jasa yang dalam hal ini adalah konsumen maupun pelaku usaha. Apabila permohonan sengketa konsumen telah terdaftar pada sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) maka badan penyelesaian sengketa konsumen akan memberikan konsultasi untuk penyelesaian sengketa konsumen melalui cara konsiliasi, mediasi, maupun, arbitrase.²⁹

Tahap penyelesaian sengketa konsumen, Tahap Permohonan merupakan awal syarat untuk pengaduan konsumen atau pengguna barang atau jasa yang mengalami kerugian akibat dari pelaku usaha dapat melaporkan sengketa konsumen melalui BPSK terdekat dengan mengajukan permohonan terlebih dahulu. Permohonan dapat diajukan oleh konsumen yang bersangkutan atau kuasa maupun ahli warisnya. Pengajuan permohonan yang di laporkan oleh ahli waris atau kuasanya dapat dilakukan apabila :

- a. Konsumen atau pengguna barang/jasa meninggal dunia.
- b. Konsumen atau pengguna barang/jasa sakit ataupun berusia lanjut, sehingga tidak dapat mengajukan permohonan pengaduan.

²⁹ Ibu Fahmiwati, *Wawancara*, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), Tanggal 09 Juli 2024

- c. Konsumen atau pengguna barang/jasa belum dewasa (Menurut KUHPerdara).
- d. Konsumen merupakan warga negara asing (WNA).

Permohonan pengaduan tersebut dapat diajukan kepada melalui Sekretariat BPSK dan bisa dilakukan secara lisan maupun secara tertulis. Jika permohonan tersebut dilaporkan secara tertulis maka sekretariat BPSK akan memberikan tanda terima kepada pemohon. Sedangkan apabila permohonan diajukan secara lisan, maka Sekretariat BPSK akan menulis dalam sebuah format yang telah disediakan secara khusus untuk pelaporan secara lisan. kemudian Sekretariat BPSK akan mencatat pengajuan permohonan tersebut dengan tanggal dan nomor register.

Jika permohonan tersebut tidak lengkap dan tidak sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam pasal 16 ayat (2) maka gugatan tersebut bukanlah wewenang BPSK maka ketua BPSK berhak menolak pengaduan permohonan tersebut. Sebaliknya pula apabila pengajuan permohonan tersebut telah sesuai dan sudah memenuhi persyaratan sesuai dengan aturan tersebut maka konsumen atau pengguna barang/jasa serta pelaku usaha dapat menyepakati dan memilih jalur penyelesaian baik secara mediasi, arbitrase maupun konsiliasi.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perlindungan hukum pelanggan jasa layanan iconnet , maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Bentuk perlindungan hukum melalui suatu peraturan, dalam hal ini pemerintah membuat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen guna untuk melindungi kegiatan perdagangan antara produsen dan konsumen. Pelaksanaan UUPK dibuat untuk melindungi hak-hak konsumen agar tidak dirugikan atau untuk melindungi pihak konsumen dari tindakan curang pelaku usaha. Selain itu UUPK juga merupakan jaminan produsen apabila produsen melanggar ketentuan yang berlaku maka konsumen berhak untuk meminta ganti rugi.
2. Faktor penyebab terjadinya gangguan layanan terhadap pelanggan jasa layanan Iconnet ada dua faktor yaitu faktor fisik dan non fisik, faktor fisik yaitu gangguan yang disebabkan dari pembangunan jalan, yang diakibatkan oleh faktor alam, dan gangguan pada fiber optic. Faktor non fisik yaitu gangguan yang disebabkan oleh Domain Name Sistem (DNS) drop dan bandwidth penuh, Gangguan NonLos, dan internet lelet. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, bahwa mereka sering mengalami gangguan atau kerusakan jaringan pada saat menggunakan Wi-Fi Iconnet terutama disaat hujan lebat sinyal seringkali down, saat bermain game dengan fps yang tinggi

sinyal sering tidak stabil dan kecepatan download yang sering tiba-tiba turun drastis, tidak dapat akses internet (trouble dari pusat) dan gangguan jaringan kabel putus.

3. Upaya yang ditempuh terhadap kerugian pelanggan Iconnet yaitu dengan pelanggan melakukan laporan melalui aplikasi MyIcon+ atau via whatsapp ke nomor pelayanan wilayah Aceh 08526020883 dengan menyertakan video/foto kondisi perangkat agar pihak *Iconnet* dalam menerjunkan tim kelapangan guna untuk mengatasi kendala yang dialami pelanggan. Upaya pelaku usaha untuk meminimalisir terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu dilakukannya pengawasan yang intensif dari pihak Iconnet dalam hal perlindungan konsumen, tidak hanya berbicara perihal pelanggaran apa yang telah dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen, namun juga berbicara perihal upaya pencegahan apa yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk memenuhi hak-hak yang memiliki konsumen ketika konsumen ingin menggunakan produk atau jasanya agar pelanggaran terhadap konsumen dapat diperkecil atau bahkan terpenuhi semua hak-hak yang dimiliki konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan penelitian tersebut di atas, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi konsumen diharapkan lebih aktif lagi untuk menambah pengetahuan mengenai produk yang digunakan serta lebih mencari

informasi. Konsumen harus meningkatkan kesadarannya akan hak-haknya, serta lebih aktif lagi dalam memperjuangkan hak-haknya dan tidak hanya hanya diam apabila mengalami kerugian terhadap dirinya sebagai konsumen.

2. Bagi pihak Iconnet, sebagai pelaku usaha diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen, terutama dalam pemenuhan hak-hak konsumen dalam memberikan informasi terhadap konsumen agar konsumen mengetahui informasi jasa apa yang ia pakai, serta lebih sigap dalam menghadapi keluhan-keluhan konsumen.
3. Masyarakat selaku konsumen harus menyadari akan perlindungan konsumen, masyarakat harus diberikan edukasi mengenai Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha sebagai penjual barang/jasa juga harus memberikan kejelasan mengenai hak dan kewajiban konsumen. Pelaksanaan Undang-undang perlindungan konsumen Indonesia harus ditegakkan sehingga dapat memberikan kepastian hukum yang jelas kepada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2017
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2018
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet.1, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- Elsi dan Advendi, *Hukum Dalam Ekonomi*, Grasindo, Jakarta, 2007
- Endang Wahyuni, *Aspek Sertifikasi & Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Erman Rajagukguk et al, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000
- Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000
- Janus Sidobalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006
- Jubilee Enterprise, *Panduan Memilih Koneksi Internet Untuk Pemula*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2010
- Mochtar, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Bandung, 2010
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007
- Nasution, *Hukum dan Konsumen*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995

- N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, 2005
- Nurhafni dan Sanusi Bintang, *Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik*, Kanun Jurnal Ilmu Hukum, Vol.20 No.3, 2018
- Saliman, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Yogyakarta, 2001
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2020
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Wiriasarana Indonesia, Jakarta, 2006.
- Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 1996
- Widjaja, *Undang-undang Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003
- Wiwik Sri Widiarty, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Komodo Books, Depok, 2016
- Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, CitraAditya Bakti, Bandung, 2009
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2013.

B. Peraturan perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

LAMPIRAN

A. Dokumentasi



Gambar 1. Wawancara bersama pihak iconnet



Gambar 2. Wawancara bersama ketua YAPKA



Gambar 3. Wawancara bersama konsumen



Gambar 4. Wawancara bersama konsumen



Gambar 5. Wawancara bersama konsumen