BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Hukum perlindungan konsumen pada saat ini sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat yang semakin maju baik dalam bidang ilmu pengetahuan maupun teknologi. Konsumen memiliki peran penting dalam kegiatan transaksi dibidang ekonomi namun hak-hak nya sering diabaikan oleh sebagian pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan transaksi maupun

[1]Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, hlm.48.

UNIVERSITAS BUNG HATTA

kegiatan ekonomi maka diperlukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen tersebut.

Aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat semakin meningkat dan telah memasuki suatu masyarakat yang mengarah pada informasi. Sistem informasi dan teknologi telah digunakan pada banyak sektor dalam kehidupan memulai dari perdagangan atau bisnis (*electronic commerce atau e-commerce*), pendidikan (*electronic education*), kesehatan (*tele-medicine*), transportasi, industri, pariwisata, lingkungan sampai ke sektor hiburan. [2] Seiring berkembang nya teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat dari waktu ke waktu, aspek komunikasi dan informasi menjadi pendukung utama dalam melakukan kegiatan di dalam kehidupan sesuai dengan kebutuhan. Kemajuan teknologi informasi memberi kemudahan kepada masyarakat untuk dapat mengetahui segala informasi yang dibutuhkan dengan cepat. Salah satu bukti bahwa telah berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi dengan pesat yaitu dengan adanya Internet.

Internet merupakan kepanjangan dari *Interconnection networking*. Internet adalah seluruh jaringan komunikasi yang menggunakan media elektronik, yang saling terhubung menggunakan standar sistem global *Transmission Control Protocol/Internet Protocol Suite* (TCP/IP) sebagai protokol pertukaran paket (*packet switching communication protocol*) untuk

[2]Danrivanto Budhijanto, 2013, *Hukum Telekomunikasi, penyiaran & Teknologi Informasi:Regulasi & Konversi*, PT. Refika Aditama, Bandung, hlm. 1.

melayani miliaran pengguna diseluruh dunia.[3] Berkembangnya internet dengan sangat pesat memiliki pengaruhyang besar bagi pihak-pihak yang memanfaatkan internet dalam berbagai kegiatan seperti kegiatan tukar menukar data, melakukan promosi, transaksi *online*, dan sebagainya, tidak dapat dipungkiri bahwa internet sangat berguna dalam berbagai kegiatan mulai dari bidang hiburan hingga dapat membantu dalam bidang pendidikan.

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

PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk juga menyediakan beragam layanan dalam bidang informasi, media dan edutainment, termasuk *cloud-based* dan *server-based managed services*, layanan *e-Payment* dan *IT enabler*, *e-Commerce* dan layanan produk lainnya. Salah satu produk unggulan terbaru yang dimiliki oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero)

[3]Internet, https://id.wikipedia.org/wiki/Internet diakses pada 15 Mei 2020, pukul09.50 WIB.

Tbk adalah IndiHome. IndiHome merupakan layanan digital terdepan menggunakan teknologi fiber optik yang menawarkan layanan *Triple Play* yang terdiri dari Internet Rumah (*FixedBroadband Internet*), Telepon Rumah (*Fixed Phone*) dan TV Interaktif (*UseeTV*).IndiHome juga menawarkan layanan *Dual Play* yang terdiri *Internet Fiber* (Internet Cepat) dan Telepon Rumah (*Fixed Phone*) atau *Internet Fiber* (Internet Cepat) dan TV Interaktif (*UseeTV*).[4]

IndiHome merupakan produk terbaru yang memberikan kualitas layanan yang ditawarkan sebaik mungkin dibandingkan dengan produk-produk sebelumnya dan telah menjangkau hampir seluruh daerah di wilayah Indonesia.

Layanan jasa IndiHome dapat dimanfaatkan oleh calon pelanggan dengan cara melakukan pendaftaran untuk melakukan kontrak berlangganan. Kontrak berlangganan Layanan IndiHome merupakan perjanjian baku yang dituangkan dalam bentuk formulir. Mariam Darus menjelaskan bahwa perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Perjanjian atau kontrak baku adalah kontrak yang klausul-klausulnya ditetapkan atau dirancang oleh salah satu pihak.[5] Dalam hal ini yaitu pelaku usaha, aturan-aturan tersebut dikenal dengan sebutan klausula baku.

---

[4]Pengertian IndiHome, https://indihome.co.id/, diakses pada tanggal 16Mei 2019pukul 09.35 WIB.

[5]Ahmadi Miru,2010, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm.39

Berdasarkan pasal 1 angka 10 UUPK,klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Dalam hal merancang format dan isi kontrak adalah pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat, dapat dipastikan kontrak tersebut memuat klausula-klausula yang menguntungkan baginya.[6]

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

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

[6]*Ibid.*

4. Suatu sebab yang halal, dimana isi kontrak tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

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

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

Sebaliknya konsumen sebagai pengguna layanan tersebut seharusnya juga mendapatkan haknya atas pembayaran yang telah dilakukannya. Namun dalam pelaksanaannya suatu kontrak atau perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya dapat berjalan mulus, dalam arti masing-masing pihak puas, karena kadang-kadang pihak penerima tidak

menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya.[7]Pada saat ini dalam penggunaan suatu barang dan/atau jasa konsumen harus membayarkan sejumlah biaya sesuai dengan tarif yang ada telah disetujui dan seharusnya konsumen mendapatkan kualitas sesuai dengan harga yang dibayarkan.

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

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisidan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif;

[7]Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*,Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 1

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

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

Adanya perlindungan hukum dan tanggung jawab yang sungguh sungguh sangat diperlukan dari pelaku usaha atas masalah ketidakpuasan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh konsumen dalam hal kualitas layanan yang ditawarkan yang mungkin kurang sesuai. Untuk itu perlu diimbangi dengan adanya upaya perlindungan terhadap resiko atas kemungkinan

terjadinya kerugian akibat penggunaan dari produk tersebut. Salah satu hak-hak pokok konsumen tersebut yaitu hak untuk mendapatkan informasi.

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

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

Perlindungan atas konsumen tersebut diperlukan mengingat bahwa dalam kenyataan pada umumnya konsumen selalu berada di pihak yang dirugikan. [8] Sesuai dengan Pasal 4 huruf e UUPK menyatakan bahwa "Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan

[8]Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti,Bandung, hlm. 4.

upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut." Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi. Upaya penyelesaian sengketa yang patut diharapkan dapat mewujudkan perlindungan konsumen yang berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

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

B. Rumusan Masalah

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

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

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penulis dalam penulisan Karya Ilmiah ini, antara lain adalah :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan IndiHome berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh konsumen pengguna layanan IndiHome.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya perlindungan hukum apakah yang dapatdilakukan untukmengatasi kendala-kendala yang dihadapi konsumen pengguna layanan IndiHome.

D. Metode Penelitian

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

1. Jenis Penelitian

   Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah yuridis empiris yaitu mengkaji mengenai ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan dimasyarakat.[9]

2. Sifat Penelitian

   Penelitian ini bersifat deskriptif artinya penelitian yang menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok

[9]Bambang Waluyo,2002, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika,Jakarta, hlm.15

tertentu, atau untuk memtukan penyebaran suatu gejalaatau untuk menentukan tidak adanya hubungan antara gejala lain dengan masyarakat.[10]

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari obyek pengamatan atauobyek penelitian. [11] Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen pengguna layanan jasa IndiHome di Kota Padang.

b. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono sampel penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yangdimiliki oleh populasi tersebut. Peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel purposif (*purposive sampling*) dimana penentuan sampel didasarkan pada karakteristik atau atau ciri-ciri tertentu berdasarkan ciri atau sifat populasinya.[12]

Mengingat banyaknya pelanggan pengguna produk IndiHome sebanyak 44.625 di kota Padang, maka penulis mengambil jumlah sampel sebanyak 50 orang. Adapun cara dalam menentukan besarnya sampel yaitu dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 15% yaitu sebagai berikut:

---

[10] Amiruddin dan Zainal Asikin, 2003, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja GrafindoPersada,Jakarta, hlm.25.

[11] Burhan Ashshofa, 2001, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 79

[12]Dr. Widodo, *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 70

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = Standar error sebesar 15%

n = N (1 + N e2)

n = 44.625 (1 + 44.625 x 0,15 x 0,15)

n = 44.625 (1 + 44.625 x 0,0225)

n = 44.625 (1.005)

n = 44,402 orang dibulatkan menjadi 50 orang.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis data yang diperlukan adalah:[13]

a) Data Primer, yaitu data yang didapatkan langsung dari penelitian lapangan (*field research*) yaitu pihak-pihak yang terlibat dengan produk IndiHome pada PT.Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk Padang.

b) Data Sekunder, yaitu data yang telah diolah dan merupakan data yang diperoleh dari bahan kepustakaan hukum yang terkait dengan masalah penelitian, antara lain mencakup dokumen-dokumen, buku- buku. Data sekunder berupa:

1) Bahan Hukum Primer

[13] Bambang Sunggono, 2009, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakatrta, hlm. 113-114.

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat, yang pada dasarnya berkaitan dengan bahan-bahan pokok penelitian dan biasanya berbentuk perundang-undangan. Bahan hukum primer yang digunakan adalah UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum yang menjelaskan secara teoritis bahan hukum primer, seperti buku-buku, jurnal, makalah, media masa, internet, dan data-data lainnya.

b. Sumber Data

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Reseacrh*)

Diperolehmelalui penelitian kepustakaan, yaitu dengan cara meneliti bahan pustaka yang disebut bahan sekunder yang berasal dari buku-buku baik koleksi pribadi maupun perpustakaan, artikel-artikel baik dari media cetak maupun media elektronik, maka hal ilmiah, peraturan perundang-undangan dan bahan-bahan lainnya.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penilitian ini dilakukan dengan pengumpulan data-data dengan melakukan penelitian di PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk atau PT. Telkom Padang.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :[14]

a. Studi Dokumen

Studi dokumen meliputi pengambilan data-data atau dokumen-dokumen yang terdapatdi lapangan baik berupa berkas maupun dokumen hukum lainnya pada instansi yang relevan dengan objek penelitian.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalaui kontak atau hubungan pribadi antara penumpul data (pewawancara) dengan sumber data (responden) yaitu dengan narasumber pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero)Tbk (*costumer care*) dan konsumen pelanggan layanan IndiHome.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan/pernyataan yang dibuat berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang diberikan kepada responden. [15] Kuisioner dilakukan dengan membagikan daftar pertanyaan kepada responden yaitu konsumen

[14] *Ibid*, hlm 68-82.

[15] Dr. Widodo, 2017, *Metodologi Penelitian (Populer&Praktis)*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 72.

pelanggan pengguna produk IndiHome di kota Padang yang jumlahnya telah ditentukan yaitu sebanyak 50orang.

6. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan merapikan hasil pengumpulan data dilapangan sehingga siap untuk diolah dan dianalisis dengan cara sebagai berikut:

1) Editing

Editing adalah kegiatan meneliti kembali catatan para pencari data itu untuk mengetahui apakah catatan-catatan itu sudah cukup baik dan dapat segera disiapkan untuk keperluan proses berikutnya.[16]

2) Coding

Coding adalah pemberian kode atau tanda tertentu padajawaban-jawaban responden setelah diedit, yang bertujuan untuk mempermudah pekerjaan analisis data yang akan dilakukan.

b. Analisis Data

Data yang telah diolah, dianalisis lebih lanjut untuk mendapatkan suatu kesimpulan dari permasalahan yang ada. Dalam hal ini akan dianalisis secara kualitatif yakni berdasarkan kepada

[16] Bambang Sunggono, 2015, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT RajaGrafindoPersada, Jakarta,hlm.125-126

peraturan perundang-undangan yang ada, teori ahli dan pengetahuan yang didapat dan kemudian diuraikan dalam kalimat-kalimat.