

Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jaringan Indihome Atas Gangguan Jaringan Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Santi Carolin Tesa Tae¹, Celina Tri Siwi², Diah Imaningrum³

^{1,2,3} Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Karya Malang

Korespondensi penulis: Santyttae458@gmail.com

Abstract. According to the Association of Indonesian Internet Service Providers, internet network users in Indonesia have increased. This increase in internet network users occurred in various places such as Atambua City, East Nusa Tenggara. Based on data from PT Telkom Indonesia, the Atambua branch, there was an increase in 1000 IndiHome internet users from 2019-2020. However, the increasing number of internet network users in Indonesia, the more cases that harm consumers, so a legal protection is needed. The formulation of the problem in this study is how to practice legal protection against IndiHome internet network users for internet network disturbances at PT Telkom Indonesia Atambua Branch and how the responsibility of PT Telkom Indonesia Atambua branch in dealing with internet network disturbances experienced by IndiHome network users. The research method used by the author in this research is a type of empirical juridical research. The results of this study indicate that PT Telkom Indonesia Atambua Branch has provided legal protection to IndiHome service users through a subscription contract signed by both parties and a form of legal protection that is provided preventively and repressively. The form of responsibility given by PT Telkom Indonesia Atambua Branch adheres to the principle of absolute responsibility or strict liability. The advice that the author can give is to PT Telkom Indonesia Atambua Branch the legal protection provided must be maximized again because in the subscription contract there are several consumer or customer rights that are not listed.

Keywords: Consumer, Legal Protection, IndiHome, PT Telkom Indonesia, Responsibility

Abstrak. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, pengguna jaringan internet di Indonesia mengalami peningkatan. Peningkatan pengguna jaringan internet ini terjadi berbagai tempat seperti di Kota Atambua, Nusa Tenggara Timur. Berdasarkan data dari PT Telkom Indonesia cabang Atambua terjadi peningkatan 1000 pengguna internet IndiHome dari tahun 2019-2020. Namun semakin banyaknya pengguna jaringan internet di Indonesia semakin banyaknya kasus-kasus yang merugikan konsumen, sehingga dibutuhkan suatu perlindungan hukum. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana praktik perlindungan hukum terhadap pengguna jaringan internet *IndiHome* atas gangguan jaringan internet di PT Telkom Indonesia Cabang Atambua dan bagaimana tanggung jawab dari PT Telkom Indonesia cabang Atambua dalam menangani gangguan jaringan internet yang dialami oleh pengguna jaringan *IndiHome*. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yuridis empiris. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT Telkom Indonesia Cabang Atambua telah melakukan perlindungan hukum kepada pengguna layanan IndiHome melalui kontrak berlangganan yang ditandatangani kedua belah pihak dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan secara preventif dan represif. Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh PT Telkom Indonesia Cabang Atambua menganut prinsip tanggung jawab mutlak atau *Strict liability*. Saran yang dapat penulis berikan adalah kepada PT Telkom Indonesia Cabang Atambua perlindungan hukum yang diberikan harus dimaksimalkan lagi karena di dalam kontrak berlangganan ada beberapa hak konsumen atau pelanggan yang tidak dicantumkan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, IndiHome, PT Telkom Indonesia, Konsumen, Tanggung jawab

Pendahuluan

Di era global saat ini terjadi banyak sekali perubahan dan kemajuan di berbagai bidang, salah satunya di bidang teknologi. Kemajuan di bidang teknologi ini membuat setiap orang dapat melakukan kegiatan mereka menggunakan jaringan internet tanpa perlu bertemu secara langsung. Contohnya seperti proses jual beli, sewa menyewa, belajar mengajar dan hal-hal lainnya yang dapat dilakukan secara online menggunakan jaringan internet.

Peningkatan pengguna internet semakin meningkat ketika masa *pandemic covid-19* terjadi, dikarenakan perintah kepada rakyat untuk melaksanakan *physical distensi* atau yang berartikan bahwa perintah untuk warga mengambil jarak atau menjauhi kegiatan dalam segala bentuk perkumpulan dan menjauhi adanya kegiatan yang menyertakan banyak orang. Adapula himbauan untuk melakukan *Work From Home* (WFH) yang diterapkan oleh pemerintahan Indonesia. Kebijakan ini merupakan upaya yang diterapkan kepada masyarakat agar dapat menyelesaikan segala pekerjaan dirumah¹. Adapula upaya lainya seperti surat edaran dari Kementerian Pendidikan dan budaya Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan COVID-19 pada Satuan Pendidikan, yang memerintahkan agar semua sistem pendidikan dilakukan secara online². Hal ini membuat jumlah pengguna jaringan internet di Indonesia semakin bertambah karena masyarakat selalu menggunakan jaringan internet untuk melakukan aktifitasnya sehari-hari. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia pada tahun 2020, tercatat total peemakai jaringan internet di Indonesia sebanyak 196.700.000 juta pengguna atau sebanyak 73,7 % dari total populasi penduduk di Indonesia. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 8,9 % atau sebanyak 25,5 juta pengguna jaringan internet dari tahun sebelumnya³.

Peningkatan jumlah pengguna jaringan internet ini terjadi berbagai tempat bukan hanya di kota-kota dengan jumlah penduduk yang besar namun juga terjadi di berbagai kabupaten dan kota-kota kecil lainnya seperti di Kabupaten Belu, Kota Atambua, Nusa Tenggara Timur. Berdasarkan data tahunan PT Telkom Indonesia pada tahun 2019 tercatat 2000 orang pengguna layanan internet dan pada tahunan tahun 2020 tercatat lebih dari 3000 orang pengguna layanan internet. Berarti terjadi penambahan pengguna jaringan internet sebanyak 1000 dalam satu tahun. Semakin bertambahnya pengguna jaringan internet di Indonesia maka dibutuhkan yang namanya perlindungan hukum untuk tercapainya

¹ Matdio.Siahaan, *Dampak Pandemi covid-19 Didunia*, Jurnal Kajian Ilmiah No 1 tahun 2020. Hlm 24

² *Surat Edaran Mendikbud Nomor 3 Tahun 2020 / GTKDIKMENDIKSUS / 2020 (kemdikbud.go.id)* diakses pada tanggal 4 Februari, pukul 17:15 WITA

³ *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (apjii.or.id)* diakses pada 17 Februari 2021, pukul 18:00 WIB

keseimbangan hak dan kewajiban antara pengguna jaringan internet dan para *Internet service provider (ISP)*.

Perlindungan hukum ini sangat dibutuhkan karena di kalangan masyarakat terjadi banyak kasus yang merugikan para pengguna internet. Contohnya keterlambatan layanan perbaikan jaringan yang terjadi di Atambua yang terjadi pada tanggal 10 Januari 2021. Kasus ini bermula dari salah satu pengguna atau pemakai layanan *IndiHome* dari PT Telkom Indonesia mengalami gangguan yang mengakibatkan pelanggan tersebut tidak dapat menggunakan layanan *IndiHome* secara baik. Ketika dilaporkan ke pihak layanan public dari PT Telkom Indonesia yang berada di Atambua, dari pihak PT Telkom Indonesia mengatakan tidak bisa melakukan pelayanan dikarenakan sudah lewat dari jam kerja PT Telkom Indonesia. Hal ini sangat merugikan pelanggan/konsumen dikarenakan tidak dapat melakukan pekerjaan dan proses belajar mengajar online dengan baik⁴. Contoh kasus lain yang terjadi pada tanggal 16 Januari 2021 adalah kasus terputusnya kabel *Fiber Optic* yang mengakibatkan pengguna layanan internet tidak dapat mengakses telekomunikasi dan internet selama beberapa hari. Hal seperti ini biasanya disebabkan oleh bencana alam seperti banjir, longsor, pohon tumbang akibat hujan besar, dan bencana alam lainnya⁵. Kasus-kasus seperti ini sangat merugikan konsumen karena melanggar hak dari konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kenyamanan dalam menggunakan barang ataupun jasa seperti yang terdapat dalam Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan yang menjadi masalah adalah bagaimana praktik perlindungan hukum terhadap pengguna jaringan internet *IndiHome* atas gangguan jaringan internet di PT Telkom Indonesia Cabang Atambua dan bagaimana tanggung jawab dari PT Telkom Indonesia cabang Atambua dalam menangani gangguan jaringan internet yang dialami oleh pengguna jaringan *IndiHome*. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian empiris adalah jenis penelitian yang menggunakan data lapangan sebagai sumber data utama seperti observasi, wawancara, dan kuesioner (data angket)⁶.

⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Fredrik selaku pengguna jaringan internet IndiHome, pada tanggal 19 Januari 2021, pukul 12:00 WITA

⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Elkana selaku pekerja di Tim Assurance dari PT Telkom Indonesia Cabang Atambua, pada tanggal 19 Januari 2021, pukul 13:00 WITA

⁶ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, PT Raja Grafindo, 2003, hlm 43

Pembahasan

Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jaringan Internet *IndiHome* Atas Gangguan Jaringan Internet di PT Telkom Indonesia Cabang Atambua

Berdasarkan kuesioner yang disebarakan oleh peneliti kepada responden pada tanggal 14 Mei 2021 melalui Google Form (link : [Formulir tanpa judul - Google Formulir](#)) diketahui bahwa usia para pelanggan atau responden yang berlangganan pada layanan IndiHome dimulai dari 18 tahun hingga 58 tahun. Dari 44 orang yang digunakan sebagai responden, 37 orang menjawab bahwa mereka sering mengalami gangguan jaringan dan 9 lainnya menjawab bahwa mereka tidak pernah mengalami gangguan jaringan. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT Telkom Indonesia Cabang Atambua kepada pelanggan layanan Indihome atas terjadinya gangguan jaringan adalah dalam bentuk perjanjian tertulis yang tertuang dalam kontrak berlangganan. Kontrak berlangganan di PT Telkom Indonesia adalah sebuah bentuk perjanjian tertulis antara PT Telkom Indonesia dan pelanggan yang didalamnya berisi tentang data pelanggan, data layanan IndiHome yang dipilih oleh Pelanggan, ketentuan tambahan, syarat dan ketentuan serta kebijakan privasi Telkom yang berlaku, dan pernyataan atau kesepakatan lainnya antara PT Telkom Indonesia dan pelanggan, termasuk dengan penambahan dan erubahan lainnya dari waktu ke waktu.

Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jaringan Internet *IndiHome* Atas Gangguan Jaringan Internet di PT Telkom Indonesia Cabang Atambua di Tinjau dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Selain memuat mengenai data pelanggan, di dalam kontrak berlangganan juga berisi tentang defenisi, hak dan kewajiban pelanggan, tanggung jawab pelanggan, larangan bagi pelanggan, hak dan kewajiban PT Telkom Indonesia, larangan bagi PT Telkom Indonesia, pembatasan tanggung jawab PT Telkom Indonesia, tagihan dan biaya layanan Indihome, uang jaminan, klaim keberatan atas tagihan PT Telkom Indonesia, sanksi, *Force Majeure*, ketentuan yang dipisahkan, pengakhiran kontrak berlangganan, penyelesaian perselisihan, ketentuan tambahan kontrak berlangganan, dan lain-lain. Untuk pelanggan yang mengalami gangguan jaringan tertuang didalam kontrak berlangganan bagian Hak-hak pelanggan yang disebutkan dalam Kontrak Berlangganan yaitu:

1. “Mendapatkan layanan IndiHome sesuai dengan kontrak berlangganan serta ketentuan teknis Telkom yang berlaku dari waktu ke waktu”. Artinya bahwa pelanggan berhak untuk mendapatkan layanan IndiHome sesuai dengan yang

tercantum dalam kontrak berlangganan. Hal ini sesuai dengan isi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 ayatnya yang 2 (dua), yang berbunyi “konsumen berhak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar “. Kedua peraturan ini menerangkan bahwa pelanggan atau konsumen harus mendapatkan layanan IndiHome (barang dan/atau jasa) yang sesuai.

2. “Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari Telkom terkait layanan IndiHome”. Peraturan ini menjelaskan bahwa pelanggan berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan (harus adanya keterbukaan kejelasan,) dari PT Telkom yang berkaitan dengan layanan IndiHome baik sebelum dan sesudah perjanjian dilakukan. Hal ini sesuai dengan isi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 ayat 7 yang mengatakan bahwa “konsumen berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara jujur dan benar serta tidak diskriminasi”. Kedua peraturan ini sama-sama menjelaskan bahwa pelanggan atau konsumen berhak untuk dilayani secara baik, benar, dan adanya transparansi.
3. “Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan IndiHome yang disediakan Telkom”. Artinya bahwa sebelum terjadinya perjanjian tertulis antara PT Telkom Indonesia dan calon pelanggan, calon pelanggan berhak untuk mendapatkan informasi terlebih dahulu mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik dari layanan IndiHome yang disediakan oleh Telkom. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada bapak Fredrik Tae selaku Supper Vaisor Plaza PT Telkom Indonesia cabang Atambua pada tanggal 28 April 2021, diketahui bahwa salah satu cara PT Telkom Indonesia cabang Atambua memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan IndiHome yang disediakan Telkom kepada pelanggan atau konsumen dengan cara meberikan brosur terlebih dahulu kepada pelanggan agar dapat dibaca.
4. “Mendapatkan jaminan tingkat layanan (*service level Guarantee*) layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan teknis Telkom yang berlaku”. Artinya bahwa pelanggan berhak untuk mendapatkan jaminan tingkat layanan yang sesuai dengan ketentuan teknis dari PT Telkom Indonesia. Jaminan tingkat layanan sendiri merupakan bentuk kontrak antara penyedia layanan dan pelanggannya yang

berisikan tentang bentuk layanan seperti apa yang akan diberikan oleh penyedia layanan agar pelanggan mendapatkan kepuasan dan kenyamanan dalam menggunakan suatu layanan. Hal ini sesuai dengan isi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 ayat 1 yang mengatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.

5. “Mengajukan klaim terhadap tagihan biaya layanan IndiHome apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai”. Artinya bahwa pelanggan boleh untuk meminta atau mengajukan klaim tagihan biaya kepada layanan IndiHome yang dianggap tidak sesuai dengan besar tagihan yang seharusnya. Hal ini sesuai dengan isi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 ayat 4 yang menjelaskan bahwa “konsumen berhak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”.
6. “Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan teknis Telkom yang berlaku jika jaminan tingkat layanan (*service Level Guarantee*) tidak sesuai”. Artinya bahwa pelanggan berhak untuk mendapatkan ganti rugi atau kompensasi apabila jaminan tingkat layanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan teknis dari PT Telkom Indonesia. Peraturan ini juga terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 ayat 8 yang berbunyi “konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya”.

Tanggung Jawab Dari PT Telkom Indonesia Cabang Atambua dalam menangani Gangguan Jaringan Internet Yang di Alami Oleh Pengguna Jaringan *IndiHome*

Menurut Ridwan Halim, tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan⁷. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari pertaturan

⁷ Ridwan Halim. *Pengantar Hukum dan Pengetahuan Ilmu Hukum Indonesia*. Jakarta: Angky Pelita Studyways, 2001, Hlm 48

yang telah ada. Di dalam hukum perlindungan konsumen terdapat beberapa prinsip tanggung jawab yang digunakan oleh pelaku usaha.

Prinsip tanggung jawab yang digunakan PT Telkom Indonesia Cabang Atambua dalam menangani gangguan jaringan aas layanan IndiHome adalah prinsip tanggung jawab mutlak atau *Strict liability*⁸. “Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict Product Liability*) adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab contohnya *Force majeure*⁹. Penerapan *strict liability* didasarkan pada alasan bahwa konsumen tidak dapat berbuat banyak untuk memproduksi diri dan resiko kerugian yang disebabkan oleh produk cacat sehingga penerapan *strict liability* terhadap produsen memberikan perlindungan kepada konsumen, karena tidak dibebani untuk membuktikan kesalahan produsen akibat penggunaan suatu produk”. Artinya bahwa PT Telkom Indonesia Cabang Atambua akan bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa perlu harus adanya pembuktian bahwa kejadian tersebut diakibatkan oleh pelaku usaha. Contoh-contoh gangguan jaringan yang terjadi akibat dari pihak lain ataupun pelanggan dan tetap menjadi tanggung jawab dari PT Telkom Indonesia Cabang Atambua adalah:

- a. Gangguan yang terjadi akibat putusnya kabel *drop core* atau *fiber optik* atau adapter atau perangkat *optical networking Terminal* yang dialami oleh pelanggan rusak PT Telkom Indonesia Cabang Atambua akan selalu bertanggung jawab walaupun hal ini terjadi bukan karena tindakan langsung dari PT Telkom Indonesia.
- b. Terputusnya kabel utama yang disebabkan oleh pekerjaan umum atau kegiatan masyarakat setempat ataupun karena kesengajaan dari pihak lain, PT Telkom Indonesia cabang Atambua tetap akan memberikan layanan penuh terhadap pelanggan untuk memenuhi tingkat kepuasan atas pelayanan dari PT Telkom Indonesia Cabang Atambua.
- c. Adapter atau perangkat ONT pelanggan rusak maka PT Telkom Indonesia Cabang Atambua akan langsung mengantikan adapter atau perangkat ONT pelanggan. Hal ini terdapat dalam kontrak berlangganan mengenai kewajiban Telkom yang memuat

⁸ Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan SuperVisor Plaza dan teknisi Assurance pada tanggal 26 April 2021, Pukul 09:00 WITA, via Google Meet

⁹ *Op.cit.. hlm 65*

tentang memberikan jaminan tingkat layanan memberikan kompensasi kepada pelanggan, lalu menindaklanjuti laporan pelanggan dan permintaan pelanggan.

Bentuk Tanggung Jawab Dari PT Telkom Indonesia Cabang Atambua Dalam Menangani Gangguan Jaringan Internet Yang di Alami Oleh Pelanggan Jaringan Indihome di Tinjau dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Tanggung jawab menurut kamus besar Bahasa Indonesia (2008) adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Tanggung jawab juga berarti perbuatan sebagai wujud dari kesadaran akan kewajibannya. Tanggung jawab erat kaitannya dengan kewajiban, dikarenakan dalam melakukan kewajibannya seseorang harus melakukannya dengan rasa tanggung jawab¹⁰.

Selain prinsip tanggung jawab mutlak yang diterapkan, PT Telkom Indonesia Cabang Atambua juga harus mematuhi aturan dalam kontrak berlangganan yang dikeluarkan oleh PT Telkom Indonesia yang memuat tentang kewajiban dari PT Telkom Indonesia, yaitu sebagai berikut:

1. “Menyediakan layanan IndiHome di alamat instalasi sesuai dengan kontrak berlangganan”. Artinya bahwa PT Telkom Indonesia Cabang Atambua bertanggung jawab untuk memberikan dan menyediakan layanan IndiHome ke alamat pelanggan sesuai dengan yang sudah tertera dalam kontrak berlangganan.
2. “Memberikan pelayanan yang baik dan transparan kepada pelanggan terkait layanan IndiHome”. Artinya bahwa PT Telkom Indonesia Cabang Atambua bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan transparan kepada pelanggan terkait produk atau layanan IndiHome yang ditawarkan. Hal ini sesuai dengan pasal 7 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “pelaku usaha berkewajiban untuk memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.
3. “Memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakter umum dari layanan IndiHome”. Artinya bahwa PT Telkom Indonesia Cabang Atambua

¹⁰ *Opcit.* Hlm 20

berkewajiban untuk memberikan informasi secara terbuka kepada pelanggan mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakter umum dari layanan IndiHome yang akan ditawarkan. Hal ini sesuai dengan pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur, mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.

4. “Memberikan jaminan tingkat layanan”. Artinya bahwa PT Telkom Indonesia Cabang Atambua berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan sesuai dengan isi perjanjian. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 7 huruf a mengatakan bahwa “ pelaku usaha berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”.
5. “Memberikan kompensasi kepada pelanggan”. Artinya bahwa PT Telkom Indonesia Cabang Atambua berkewajiban untuk memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila terjadi suatu perbuatan hukum yang merugikan konsumen. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 7 huruf f yang berbunyi “pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan” dan huruf g yang berbunyi “pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”. Terdapat juga didalam Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bab IV pasal 19 tentang tanggung jawab konsumen yang memuat tentang ganti rugi atau kompensasi yang akan diberikan oleh pelaku usaha.
6. “Menindaklanjuti laporan pelanggan jika layanan IndiHome di alamat pelanggan mengalami kerusakan atau gangguan”.
7. “Menindaklanjuti laporan pelanggan tentang pemindahan hak, tanggungjawab, dan/atau kewajiban pelanggan”.
8. “Menindaklanjuti permintaan pelanggan untuk melakukan perubahan, penghentian sementara, atau pemutusan pada paket layanan IndiHome”.

Kesimpulan

Perlindungan hukum yang diberikan oleh PT Telkom Indonesia Cabang Atambua kepada pelanggan atas terjadinya gangguan jaringan adalah bentuk perlindungan hukum yang didasarkan pada kontrak berlangganan yang sudah disepakati oleh pihak PT Telkom Indonesia Cabang Atambua dan pelanggan. Kontrak berlangganan berisikan tentang data pelanggan, data layanan IndiHome yang dipilih oleh Pelanggan, ketentuan tambahan, syarat dan ketentuan serta kebijakan privasi Telkom yang berlaku, dan pernyataan atau kesepakatan lainnya antara PT Telkom Indonesia dan pelanggan, termaksud dengan penambahan dan perubahan lainnya dari waktu ke waktu. Di tinjau dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bentuk kontrak berlangganan dari PT Indonesia Cabang Atambua yang memuat tentang hak-hak pelanggan sudah sesuai dengan dengan pasal 4 ayat 1, ayat 2, ayat 3, ayat 4, ayat 6, ayat 7 dan ayat 8 yang memuat tentang hak-hak dari konsumen.

Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh PT Telkom Indonesia cabang Atambua adalah prinsip tanggung jawab mutlak atau *Strict Product liability*. Mengartikan bahwa PT Telkom akan bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa perlu adanya pembuktian bahwa kejadian tersebut diakibatkan oleh pelaku usaha. Contohnya seperti gangguan yang terjadi akibat putusnya kabel *drop core* atau fiber optik atau adapter atau perangkat *optical networking Terminal* yang dialami oleh pelanggan rusak PT Telkom Indonesia Cabang Atambua akan selalu bertanggung jawab walaupun hal ini terjadi bukan karena tindakan langsung dari PT Telkom Indonesia. Prinsip tanggung jawab mutlak yang digunakan oleh PT Telkom Indonesia Cabang Atambua sesuai dengan isi Undang-Undang No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 7 yang memuat tentang kewajiban dari pelaku usaha dan Bab IV pasal 19 hingga pasal 27 yang mengatur tentang pertanggungjawaban pelaku usaha.

Daftar Pustaka

Buku

Elsi, Advendi. *Hukum Dalam Ekonomi*. Jakarta. PT Grasindo, Tahun 2007

Kristiyanti Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Sinar Grafika, Tahun 2014

Hajdon, Philippus M., *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT Bina Ilmu, Surabaya, Tahun 1997

Halim Ridwan. *Pengantar Hukum dan Pengetahuan Ilmu Hukum Indonesia*. Jakarta: Angky Pelita Studyways, Tahun 2001

Prodjodikoro Wirjono. *Hukum Perdata tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*. Sumur Bandung, Jakarta, Tahun 1981

Setiono. *Rule of Law*. (Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret) Tahun 2004

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Grasindo, Tahun 2000

Sidobalok Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung. Citra Aditya Bakti, Tahun 2014

Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, Kencana, Jakarta, Tahun 2015

Soekanto Soerjono. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta, Universitas Indonesia Press, Tahun 1986

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Citra Aditya Bakti, Tahun 1993

Sunggono Bambang. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta. PT Raja Grafindo, Tahun 2003

Zainuddin Ali. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta. Sinar Grafika, Tahun 2011

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta. Kencana, Tahun 2016

Jurnal

Jumianti. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Karena Adanya Gangguan Jaringan Internet, Studi di PT Telkom area Malang*. Dinamika, Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum, Volume 26. Nomor 1. Tahun 2020

Muthia Sakti, *Perlindungan Konsumen Terhadap Gangguan Jaringan*, jurnal yuridis Vol 2 No 1 tahun 2018

Nugrahaningsi Widi. *Implementasi Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Bisnis*. Jurnal Serambi Hukum, Volumen 11 No 1 Tahun 2017

Oktavianis Inda Dwi, *Upaya PT Telkom dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Internet Pelayanan Internet Speedy dalam Kepuasan Pelanggan Studi di PT Telkom Malang*. Jurnal Administrasi Publik. Volume 1. Nomor 1

Owen David. *The Five Elements of Negligence*," *Hofstra Law Review*: Vol. 35, Year 2007.

Pratomo Adi, *Analisa Pengaruh Partisipasi dan Kepuasan Pemakai Terhadap Kinerja Dalam Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Web di P3M Poliban*, Jurnal Positif, Volume 3 No. 2, tahun 2017

Purbasari Dewi Maharani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang*, *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen* Vol 2, (1), 2018

Rulyanti Yolanda Ditya, “*Hubungan Hukum Antara Pt. Telkom Dengan Pelanggan Dalam Berlangganan Produk IndiHome Fiber*”. Citra Justicia, Volume II No.2, Desember 2016

Safitri Dhian Ulfa, *Analisis Kualitas Jaringan Akses IndiHome untuk teknologi GPON dan MSAN di STO Darussalam*, Jurnal Online Teknik Elektro, volume 1 No 3 tahun 2016

Siahaan Matdio. *Dampak Pandemi covid-19 Didunia*, Jurnal Kajian Ilmiah No 1 tahun 2020

Tuhumury Harry A, *Perlindungan Hukum Konsumen IndiHome Atas Terputusnya Kabel Fiber Optik Milik PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Di Kota Jaya Pura*, Legal Pluralism, Volume 8, Nomor 1, Januari 2018

Undang-Undang

Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

WEB

[Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia \(apjii.or.id\)](http://apjii.or.id) diakses pada 17 Februari 2021, pukul 18:00 WIB

[BAKTI - Masalah-masalah yang Biasa Terjadi Dalam Jaringan Komputer & Solusinya \(baktikominfo.id\)](http://baktikominfo.id) diakses pada tanggal 17 April 2021 pukul 13:00 WIB

[DESAIN BUKU REVISI NOV.cdr \(uns.ac.id\)](http://uns.ac.id) diakses pada tanggal 1 April 2021, pukul 23:00 WIB

[FUP dan kuota internet tak terbatas \(beritagar.id\)](http://beritagar.id) diakses pada 17 Februari 2021, pukul 13:00 WIB

[Pengertian ISP Adalah, Fungsi, Jenis, dan Contoh Layanan ISP \(maxmanroe.com\)](http://maxmanroe.com) diakses pada tanggal 4 Februari 2021, pukul 21:00 WITA

[Perbedaan Badan Usaha Berbadan Hukum dan Tidak Berbadan Hukum - Doktorhukum.com](http://Doktorhukum.com) diakses pada tanggal 1 April 2021, pukul 22:00 WIB

[Surat Edaran Mendikbud Nomor 3 Tahun 2020 | GTKDIKMENDIKSUS | 2020 \(kemdikbud.go.id\)](http://kemdikbud.go.id) diakses pada tanggal 4 Februari, pukul 17:15 WITA

[Telkom diakses pada tanggal 4 februari 2021, pada pukul 22:00 WITA www.belukab.bps.go.id](http://www.belukab.bps.go.id) diakses pada tanggal 20 Februari 2021