

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMILIK ATAU PELAKU USAHA WARNET JIKA
TERJADI KERUSAKAN JARINGAN DARI PENYEDIA LAYANAN
INTERNET YAKNI PT. TELKOM INDONESIA**

OLEH : DONI ANDRIAN HSB

Pembimbing I : Dr. Maryati Bachtiar, SH.,M.Kn

Pembimbing II : Dasrol, SH., MH

Alamat: Jalan Kembang Harapan, Pekanbaru-Riau

Email : donihsb@gmail.com / Telepon : 0813 6000 0330

ABSTRACT

Internet cafes (warnet) as a form of business that can facilitate and as a place for people to connect to the internet to access and obtain all information needs, but as technology develops and changes in habits among people make warnet not only as a place or place to get information or just access the news, but it has increasingly developed into entertainment facilities with various types of entertainment such as games, music, film, fashion and others. Some people make playing / visiting an internet cafe as an inevitable routine, habit, or activity. Internet cafe is a type of entrepreneur that rents internet services to the general public, the use of internet cafe services usually starts from students, professionals, and foreign tourists.

This study uses an empirical juridical approach that is an approach by looking in terms of the realities that occur in the field. While the population and sample are parties related to the problems examined in this study, the data sources used, primary data, secondary data, and tertiary data. The technique of collecting data in this study was through interviews and literature review.

From the results of the research that the authors did, it can be concluded, first legal protection for consumers in the event of network damage that causes financial losses for some internet cafe owners is still not implemented, because the accountability given by Telkom only fixes the damaged equipment which is not a compensation or interpretation from compensation, based on the Consumer Protection Act and in several Articles contained in Telkom's terms and conditions of service, also includes Articles stating providing compensation and compensation for Service Level Guarantee that is not fulfilled or if there are differences in the amount of the bill. The second effort made by PT. Telkom Indonesia to guarantee the rights of its consumers if network damage has not been carried out properly, as evidenced by the lack of fulfillment of the responsibilities or obligations of Telkom regarding the guarantee of its main services and appreciation to consumers when its main services suffer disruptions such as providing compensation or compensation.

Keywords: Legal Protection - Internet Cafe Entrepreneurs - Network Damage.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan akan informasi sangat mudah dan cepat didapat merupakan suatu hal yang lumrah, dengan pesatnya perkembangan teknologi diberbagai bidang ini banyak pula menumbuhkan berbagai jenis usaha yang memberikan barang atau jasa yang bisa memudahkan manusia mengakses berbagai macam informasi seperti layaknya warung internet (warnet).

Berdasarkan kenyataan tersebut diketahui bahwa, perkembangan perekonomian yang pesat, telah menghasilkan beragam jenis dan variasi barang dan/atau jasa. Dukungan teknologi informasi, perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang dan/atau jasa telah melintasi batas-batas wilayah negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif.¹ Oleh karena itu kualitas jasa menjadi suatu usaha untuk merebut hati konsumen untuk dapat tertarik menggunakan atau membeli barang/jasa yang ditawarkan. Kualitas jasa atau pelayanan tersebut memiliki peranan yang besar terhadap kepuasan konsumen². Begitu pula bagi usaha warnet kualitas jasa atau pelayanan merupakan hal utama untuk merebut hati pelanggan ditengah kebutuhan yang semakin meningkat, warnet dengan bidang usaha utamanya terletak pada pelayanan koneksi internet dengan kebebasan layaknya berada di rumah sendiri, tidak berarti seluruh aktivitas pelayanannya dapat berjalan dengan lancar seperti yang diharapkan, karena warnet merupakan konsumen dari sebuah perusahaan penyedia jasa layanan internet yakni yang mayoritas dikuasai oleh PT. Telkom Indonesia.

Operator jaringan tunduk pada hukum gugatan dan harus mengoperasikan jaringannya dengan hati-hati dan keterampilan. Seorang operator jaringan bertanggung jawab atas tindakan dan kelalaian para pelayan dan atau agennya dalam pembangunan dan pemeliharaan

jaringannya.³ Pihak yang dirugikan (konsumen) tidak dibebani kewajiban untuk membuktikan adanya unsur kelalaian atau kesalahan dari pihak yang menyebabkan kerugian tersebut.⁴ Untuk hal ini masalah pelayanan atau perlindungan konsumen sudah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi sebagaimana diatur dalam undang-undang tersebut.

Menurut *Bussines English Disctionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*. Adapun *Black Law Dictionary* mendefinisikan *a stuate that safeguards consumers in the use good and service*. Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.⁵ Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁶ Hukum konsumen dapat mencerminkan posisi yang lebih luas dari konsumen dalam rencana reformasi negara.⁷

Hak-hak konsumen begitu penting, sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan generasi keempat hak asasi manusia, yang merupakan kata kunci dalam

¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2013, hlm.1.

² Rosmawati Napitupulu, "Perbedaan Kepuasan Konsumen SPBU Pasti Pas Dengan SPBU Non Pasti Pas", *Skripsi*, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang, 2009, hlm.1.

³ Int'l Ency, "Cyber Law Non Contractual Liability". International Encyclopaedia of Laws: Cyber Law Jamaica, 2016, diakses melalui https://1.next.westlaw.com/Document/I091cf72_da25211e698dc8b09b4f043e0/View/FullText.html, diakses, tanggal 30 April 2018, diterjemahkan dengan <http://googletranslate.com>

⁴ Hasim Purba, "*Penerapan product liability terhadap Produsen Pesawat Udara Atas Kecelakaan Penerbangan*", *Jurnal Media Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Vol 18 No. 1, Juni 2011, hlm. 125.

⁵ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2013, hlm.21.

⁶ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁷ Dr. Kristie Thomas, "Revolution or evolution?". The development of consumer protection law in contemporary China, 2017, diakses melalui <https://1.next.westlaw.com/Document/IE54EFD2014D811E783B8EE162790F83/View/FullText.html>, diakses, tanggal 30 April 2018, diterjemahkan dengan <http://googletranslate.com>

konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan dimasa yang akan datang.⁸ Sering dijumpai di lapangan bahwa hak-hak konsumen sebagaimana yang telah dinyatakan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak terealisasi sebagaimana mestinya sebagai contoh konsumen tidak mendapatkan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Karena masalah perlindungan konsumen tidak semata-mata masalah individu, tetapi sebenarnya merupakan masalah bersama dan masalah nasional sebab pada dasarnya semua orang adalah konsumen. Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, sehingga menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya.⁹

Asas yang dianut dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 2 adalah:¹⁰

1. Asas Manfaat.

Dimaksudkan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua belah pihak atau kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya.

2. 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

Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Penerapan asas ini diharapkan akan memberikan jaminan atas keamanan dan

keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas Kepastian Hukum

Sama-sama diketahui bisnis warung Internet (warnet) sudah sangat akrab di telinga masyarakat Indonesia dengan jumlah pelanggan setiap harinya yang sangat banyak. Khususnya di Kota Pekanbaru berdasarkan data yang didapat dari Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru (DISKOMINFO Kota Pekanbaru) jumlah warnet yang memiliki rekomendasi berjumlah 66 warnet sampai dengan Desember 2018 diseluruh wilayah Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini penulis meneliti warnet di 4 (empat) Kecamatan di Kota Pekanbaru.

Tabel I.1
Jumlah Warnet di 4 Kecamatan yang mendapat Rekomendasi dari Diskominfo Pekanbaru.

No.	Kecamatan	Jumlah Warnet
1.	Sukajadi	3
2.	Bukit Raya	5
3.	Marpoyan Damai	11
4.	Senapelan	3
Jumlah		22

Sumber data: Diskominfo Pekanbaru, Desember 2018

Warnet ini termasuk pasar bisnis yang menjanjikan dengan jam operasi dari pukul 08:00-23:00 WIB, namun adakalanya warnet tidak bisa berbuat apa-apa dan mengalami kerugian yakni jika jaringan internet dari penyedia jaringan internet yakni PT. Telkom Indonesia, yang menjadi pelayanan utama dari bisnis warnet ini mengalami gangguan atau kerusakan maka bisnis ini akan banyak mengalami kerugian.

Seperti contoh kasus yang terjadi di warnet Pelangi.net pernah terjadi kerusakan jaringan selama 5 jam jika setiap harinya keuntungan warnet ini antara Rp. 100.000 sampai dengan Rp. 200.000 maka jika terjadi kerusakan atau gangguan jaringan dari PT. Telkom Indonesia maka pemilik warnet akan mengalami kerugian yang drastis karena pelayanan utama dari bisnis ini tidak dapat

⁸ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 180.

⁹ Erman Rajagukguk, et. Al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 7.

¹⁰ Dasrol, *Hukum Ekonomi*, Alaf Riau, Pekanbaru, 2017, hlm.183.

beroperasi kadang dalam hitungan jam, atau pernah dalam hitungan hari.¹¹

Akibat dari rusaknya jaringan juga berdampak kepada berkurangnya konsumen yang berkunjung ke warnet tersebut, karena jika satu orang sudah tahu jaringan sedang rusak di suatu warnet maka akan memberitahu kepada teman-temannya bahwa warnet tidak bisa digunakan yang berdampak pada sehabisan warnet tersebut akan sepi karena konsumen langganan menganggap jaringan disitu tidak beroperasi satu harian penuh.¹²

Beberapa contoh kasus lainnya hasil dari wawancara penulis adalah dengan Dendy Zufriandi salah satu pengguna warnet yang bermain ke warnet adalah suatu kebiasaan atau bahkan seperti kebutuhan baginya dari penjelasan tersebut penulis mendapatkan informasi bahwa jika suatu warnet mengalami kerusakan jaringan pada pukul 13:00 WIB sampai 14:00 WIB maka warnet itu bisa sepi sampai sore sekitar pukul 17:00 WIB.¹³

Kabar kerusakan jaringan sangat berpengaruh bagi jumlah konsumen yang datang, untuk Kota Pekanbaru Dendy masih sering mendapatkan pengalaman warnet rusak jaringannya seperti pengalaman pernah mendapatkan kerusakan jaringan di warnet zaza.net Jalan Abdul Muis Kecamatan Sail Kota Pekanbaru dan bahkan pernah juga mengalami pengalaman buruk kerusakan jaringan ketika bermain warnet disalah satu warnet VIP di kota Pekanbaru yakni di warnet Pegassus Jalan Delima Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang dari pengalaman, jaringan rusak menyebabkan warnet sepi untuk satu hari itu, banyak pengunjung warnet yang komplain kepada pemilik warnet namun pemilik warnet sejatinya adalah konsumen dari PT. Telkom Indonesia yang tidak bisa berbuat apa-apa ketika jaringan rusak.

Berdasarkan beberapa sumber yang penulis dapatkan seperti bertanya ke pemilik warnet dan membaca berbagai referensi di internet PT. Telkom Indonesia memakai

prinsip tanggung jawab (*limitation of liability*) yakni prinsip tanggung jawab dengan pembatasan, prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.¹⁴ Ini terbukti dari tanggung jawab PT. Telkom Indonesia jika terjadi kerusakan jaringan yakni hanya melakukan perbaikan terhadap alat mereka tanpa adanya kompensasi atau ganti kerugian lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian hukum yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pemilik Atau Pelaku Usaha Warnet Jika Terjadi Kerusakan Jaringan Dari Penyedia Layanan Internet Yakni PT. Telkom Indonesia”**

B. Rumusan Permasalahan

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen jika terjadi kerusakan jaringan yang menyebabkan kerugian finansial bagi pemilik warnet?
2. Upaya apa yang dilakukan oleh PT. Telkom Indonesia untuk menjamin hak-hak konsumennya jika sudah terjadi kerusakan jaringan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen jika terjadi kerusakan jaringan yang menyebabkan kerugian finansial bagi pemilik warnet.

¹¹ Wawancara dengan Hakim Siregar, pemilik usaha warnet, Hari Rabu, Tanggal 1 November, 2017, Bertempat di warnet pelangi.net

¹² Wawancara dengan Abdul Hamid Siregar dan Hakim Siregar, pemilik usaha warnet, Hari Rabu, Tanggal 1 November, 2017, Bertempat di warnet pelangi.net.

¹³ Wawancara dengan Dendy Zufriandi, pengguna warnet, Hari Minggu, Tanggal 5 November, 2017, Bertempat di warnet zaza.net.

¹⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Indonesia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, hlm. 72-80.

- b. Untuk mengetahui upaya hukum apa yang dilakukan oleh PT. Telkom Indonesia untuk menjamin hak-hak konsumennya jika sudah terjadi kerusakan jaringan.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian tentang perlindungan hukum terhadap pemilik warnet jika terjadi kerusakan jaringan dari PT. Telkom Indonesia diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Kegunaan penelitian bagi penulis adalah sebagai persyarat mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Riau.
- b. Kegunaan penelitian bagi penulis adalah untuk lebih mendalami materi-materi perkuliahan serta pengetahuan hukum perlindungan konsumen.

D. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada Pasal 1 ayat 3 menyebutkan bahwa Negara Indonesia adalah negara hukum. Hal yang penting dalam negara hukum adalah adanya penghargaan dan komitmen menjunjung tinggi hak asasi manusia serta menjamin semua warga negara bersama kedudukannya didalam hukum *equality before the law*.¹⁵ Salah satu fungsi dari hukum adalah sebagai sarana mewujudkan keadilan sosial lahir dan bathin¹⁶ dan tujuan hukum adalah menciptakan dan melindungi hak-hak (*legal right*). Hukum melindungi kepentingan seorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.

Pengertian perlindungan adalah tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi.¹⁷ Perlindungan merupakan pemberian jaminan atas keamanan, ketentraman, kesejahteraan dan kedamaian dari

perlindung atas segala bahaya yang mengancam pihak yang dilindungi.

Perlindungan hukum adalah hak perbuatan melindungi menurut hukum. Lili rasjidi dan I.B. Wasya Putra mengemukakan bahwa hukum dapat difungsikan tidak hanya mewujudkan kepastian, tetapi juga jaminan perlindungan dan keseimbangan yang sifatnya tidak sekedar adaktif dan fleksibel, namun juga prediktif dan antisipatif.¹⁸

Perlindungan konsumen pada Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa, Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen". Pada dasarnya pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:¹⁹

- a. Menciptakan sistem perlindungan knsumen yang mengandung akses informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
- c. Meningkatkan kualitas 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 lainnya.

2. Teori Tanggung Jawab

Suatu konsep terkait dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab hukum (*liability*). Seseorang dikatakan secara hukum bertanggung jawab untuk suatu perbuatan

¹⁵ Bambang Waluyo, *Viktimologi Perlindungan Korban dan Saksi*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hlm 1.

¹⁶ R.soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2007, hlm.53.

¹⁷ <http://kamusbahasaindonesia.org/perlindungan>, diakses, tanggal 07 Maret 2018.

¹⁸ Abintoro Prakoso, *Hukum Perlindungan Anak*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2016, hlm. 4.

¹⁹ Tigro Benget Friendly Marbun B, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dalam Penggunaan Kartu ATM ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pada Bank BNI)", *Jurnal Media Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 2014, hlm. 4-5.

tertentu adalah bahwa dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatan yang berlawanan. Dalam hal ini sama halnya dengan PT.Telkom Indonesia yang seharusnya berperan memberikan tanggung jawab kepada warnet sebagai konsumennya yang dirugikan.

Pertanggungjawaban individual terjadi pada saat sanksi dikenakan hanya pada *deliquent*. Baik pertanggungjawaban individual maupun kolektif dapat diberlakukan dengan mengingat fakta bahwa tidak ada individu dalam masyarakat yang sepenuhnya independen. Bahkan dikatakan bahwa mempertentangkan antara individu dalam masyarakat yang sepenuhnya independen. Bahkan dikatakan bahwa mempertentangkan antara individu dan komunitas adalah dalil ideologis dari sistem liberal, yang harus ditempatkan sama dengan dalil-dalil ideologi komunis. Ketika sanksi tidak diterapkan kepada *deliquent*, maka pertanggungjawaban individu tersebut memiliki karakter pertanggungjawaban absolut. Pertanggungjawaban kolektif selalu merupakan pertanggungjawaban absolut.²⁰

E. Kerangka Konseptual

1. Pertanggungjawaban adalah berasal dari kata tanggung jawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah, keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Sehingga bertanggung jawab menurut kamus Bahasa Indonesia adalah berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.²¹
2. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²²
3. Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, yang berbentuk badan hukum maupun yang didirikan dan berkedudukan atau

melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²³

4. Konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk tujuan tertentu. Konsumen antara adalah pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk diproduksi menjadi barang dan/atau jasa lain untuk memperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial.²⁴

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris yaitu pendekatan dengan cara melihat dari segi kenyataan yang terjadi dilapangan.²⁵ Penelitian hukum sosiologi ini bertitik tolak dari data primer yang dapat langsung dari masyarakat dengan melalui penelitian lapangan.²⁶ Penelitian ini tentang Perlindungan Hukum Terhadap Pemilik Atau Pelaku Usaha Warnet Jika Terjadi Kerusakan Jaringan Oleh PT. Telkom Indonesia Sebagai Penyedia layanan Internet Di Kota Pekanbaru.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih adalah beberapa warung internet (warnet) di 4 (Empat) Kecamatan di Kota Pekanbaru. Lokasi ini dipilih karena penulis pernah melihat beberapa warnet yang terpaksa tidak ada pelanggan dan tutup lebih cepat dari biasanya bahkan tidak jarang lebih dari satu hari operasional warnet terhenti karena kerusakan jaringan yang dialaminya.

3. Populasi dan Sample

a. Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek yang hendak diteliti

²³ Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

²⁴ <http://www.landasanteori.com/2015/pengertian-konsumen> /Nasution, A.Z, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU Nomor 8 Tahun 1999*, diakses, tanggal 18 April 2018.

²⁵ Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei*, PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 1995, hlm. 3.

²⁶ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 15.

²⁰ *Ibid.* hlm. 64.

²¹ <http://zaysscremeemo.blogspot.com/2012/06/pengertian-tanggung-jawab.html>, diakses, tanggal 19 Maret 2018.

²² Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

berdasarkan lokasi penelitian yang telah ditentukan sebelumnya sehubungan dengan penelitian ini. Adapun yang dijadikan populasi dalam sampel ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pemilik Warung Internet (warnet) di Kota Pekanbaru;
- 2) Pelanggan Warung Internet (warnet);
- 3) Teknisi PT. Telkom Indonesia.

b. Sampel

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian maka penulis menentukan sampel, dimana sampel merupakan bagian dari keseluruhan populasi yang akan dijadikan objek penelitian yang dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi, dan metode yang dipakai adalah *metode purposive*. Dimana *metode purposive* yaitu menetapkan jumlah sampel yang mewakili jumlah populasi yang ada, yang kategori sampelnya itu telah ditetapkan sendiri oleh peneliti.

Lebih jelasnya mengenai populasi dan sampel dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel I.2
Populasi dan Sampel

No	Responden	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1.	Pemilik Warung Internet (Warnet) Di Kota Pekanbaru	66	22	33,3 %
2.	Penyewa Warung Internet (Warnet) Di Kota Pekanbaru	30	20	66 %
Jumlah		96	42	43.75 %

Sumber: Data Primer Olahan Desember 2018

4. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang penulis dapatkan atau diperoleh secara langsung melalui responden (lapangan) yang sesuai dengan permasalahan

b. Data Sekunder

Data sekunder dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.²⁷

1) **Bahan hukum primer** merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan.

2) **Bahan hukum sekunder** merupakan semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi, melainkan publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, dan jurnal-jurnal hukum.²⁸

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kuisioner yaitu metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar-daftar pertanyaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang diteliti, yang pada umumnya dalam daftar pertanyaan itu telah disediakan jawaban-jawabannya.
- b. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dalam bentuk tanya jawab langsung kepada responden di lapangan.
- c. Studi Kepustakaan yaitu untuk memperoleh data sekunder, landasan ini yang mendukung proposal skripsi ini, penulis mempelajari buku-buku, literatur, catatan kuliah yang ada hubungannya dengan proposal skripsi ini.²⁹

6. Analisis Data

Tahapan analisis penulis mulai dari data yang diperoleh dalam

²⁷ Amirudin dan Zainal Askin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 30.

²⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, Jakarta, 2005, hlm. 141.

²⁹ *Ibid.*

wawancara disajikan dalam bentuk pembahasan dengan uraian kalimat dan pengumpulan data dari bahan hukum primer. Data ini selanjutnya diolah dengan mengkaji secara logis dan yuridis dengan target untuk mengetahui gambaran umum dengan spesifikasi mengenai penelitian. Penulis mempelajari kasus-kasus dan fakta yang konkrit, dari ahli hukum maupun doktrin serta artikel-artikel para pengamat hukum. Hasil dari data ini disimpulkan secara deduktif, yaitu cara berfikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan yang bersifat khusus, yang mana dari berbagai kesimpulan-kesimpulan tersebut dapat diajukan saran.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument* atau *konsument* (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.³⁰ Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.³¹ Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan 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.

³⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 22.

³¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 17.

b. Hak dan kewajiban konsumen

Konsumen merupakan pihak yang paling sering dirugikan dalam transaksi perdagangan. Salah satu penyebab kerugian yang diderita oleh konsumen adalah pelanggaran hak-haknya, hal itu disebabkan konsumen kurang mengetahui apa saja haknya. UUPK kemudian merumuskan sejumlah hak penting konsumen.

2. Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perkembangan perekonomian yang pesat, telah menghasilkan beragam jenis dan variasi barang dan/atau jasa. Dengan dukungan teknologi dan informasi, perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang dan/atau jasa telah melintasi batas-batas wilayah negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif.

b. Asas Perlindungan Konsumen

Asas perlindungan konsumen diselenggarakan berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai usaha dalam pembangunan nasional, asas-asas tersebut adalah:³²

1) Asas Manfaat

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

1) Asas Keadilan

Asas keadilan adalah memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

³² Elsi Kartika Sari dan Advendi Simagunsong, *Hukum dalam Ekonomi*, PT Gramedia Widia waidiasari Indonesia, Jakarta, 2008, hlm. 160.

- 2) **Asas Keseimbangan**
Asas keseimbangan adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spritual.
- 3) **Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen**
Asas keamanan dan keselamatan konsumen adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 4) **Asas Kepastian Hukum**
Asas kepastian hukum, yakni baik pelaku maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara mmenjamin kepastian hukum.
- 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.**

c. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan Perlindungan Konsumen berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:³³

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menetapkan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapat informasi;

B. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian sebagai berikut:³⁴

“Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha juga memiliki hak-hak yang harus dihargai dan dihormati oleh konsumen, pemerintah secara masyarakat pada umumnya, karena pengusaha tanpa dilindungi hak-haknya akan mengakibatkan macetnya aktifitas perusahaan. Hal ini sejalan dengan asas-asas perlindungan konsumen yang akan dijelaskan pada bagian tersendiri.

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Disamping adanya hak dan kewajiban yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha, ada juga tanggung jawab yang harus dipikulnya. Tanggung jawab tersebut merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat keinginan mereka dalam berusaha. Tanggung jawab ini juga disebut dengan istilah *Product liability* (tanggung jawab peroduk).

Produk liability, yaitu suatu konsepsi hukum yang intinya

³³ Janus Sidabolak, *Op.Cit*, hlm. 35.

³⁴ Happy Susanto, *Op.Cit*, hlm. 34.

dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, yaitu dengan jalan membebaskan konsumen dari beban untuk membuktikan bahwa kerugian konsumen timbul akibat kesalahan dalam produksi dan sekaligus meahirkan tanggung jawab produsen untuk memberikan ganti rugi.³⁵

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jika Terjadi Kerusakan Jaringan Yang Menyebabkan Kerugian Finansial Bagi Pemilik Warnet.

Kemajuan zaman telah banyak merubah gaya hidup manusia yang membuat banyak orang tidak bisa lepas dari teknologi dan perangkat kecerdasan buatan dengan latar belakang kehidupan yang bermacam-macam. Membuat kesempatan untuk mengekspresikan diri semakin lebar dan luas di berbagai aspek kehidupan, seperti semakin beragamnya model atau jenis usaha. Salah satu contoh usaha yang berkembang akibat semakin majunya ragam bentuk kecerdasan buatan adalah usaha yang fokus bergerak di bidang penyewaaan jasa internet atau yang biasa kita kenal dengan sebutan warnet (Warung Internet) usaha ini menawarkan perangkat komputer beserta jaringan untuk dapat mengakses internet yang akan disewakan kepada para pelanggannya. Namun adakalanya usaha warnet ini mejadi sepi yakni ketika jaringan internet yang menjadi pelayanan pokoknya mengalami kerusakan jaringan, maka disinilah negara dapat mengambil peran dengan menciptakan keteraturan dan keadilan bagi seluruh warga negara dengan berbagai macam aturan hukum.

Konsumen perlu mendapatkan perlindungan dalam mengkonsumsi barang-barang yang diperlukannya. Perlindungan yang diperlukan adalah dalam bentuk pemberian hak-haknya. Namun, masih banyak konsumen yang belum tahu hak yang dimilikinya. Bila dirugikan, masih banyak konsumen yang memilih diam, atau tidak peduli akan hak yang dimilikinya. Di lain

pihak, masih banyak produsen yang memanfaatkan keadaan ini. Masih banyak produsen yang dengan sengaja menipu konsumen.³⁶

Dalam penelitian ini penulis ingin mengkaji sejauh mana perlindungan konsumen PT. Telkom Indonesia dalam melindungi konsumennya yaitu warnet. PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, biasa disebut Telkom Indonesia atau Telkom saja adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta. Telkom merupakan salah satu BUMN yang 52,09% sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia.³⁷ Telkom sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia memiliki banyak konsumen salah satunya adalah para pelaku usaha warnet yang menawarkan jasa utamanya yakni akses internet dari Telkom.

Kasus yang penulis dapati di lapangan adalah para pengguna warnet beberapa kali kecewa jika jaringan internet mengalami kerusakan atau akses yang buruk. Para pengguna warnet sejatinya adalah konsumen dari pemilik/pelaku usaha warnet, namun dalam Pasal 24 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni:

1. Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
 - a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
2. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung

³⁶ Zumrotin K. Susilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, Puspa Swara, Jakarta, 2000, hlm. 9.

³⁷ https://id.wikipedia.org/wiki/Telkom_Indonesia, diakses, tanggal, 28 Januari 2019.

³⁵ Happy Susanto, *Op,Cit*, hlm. 37.

jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa.

Berdasarkan Pasal 24 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dapat kita tarik kesimpulan segala macam tuntutan akibat kerusakan jaringan seharusnya menjadi tanggung jawab Telkom berdasarkan ayat pertama dari pasal itu, karena Pemilik/pelaku usaha warnet merupakan konsumen dari Telkom dan berdasarkan penelitian penulis mereka tidak merubah kembali pelayanan dari Telkom, semua instalasi jaringan sudah dikerjakan dan diatur oleh teknisi Telkom.

Berdasarkan Pasal 1366 KUHPerdara yakni setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatiannya, dan juga pada Pasal 1367 KUHPerdara yakni seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya. Sangat jelas dalam pasal itu bahwa warnet adalah konsumen yang pelayanan utamanya berasal dari Telkom dan merupakan tanggung jawab Telkom terkait pengawasan barang atau jasa yang diberikannya. Semua instalasi terkait jaringannya dilakukan oleh teknisi Telkom yang berkompeten di bidang itu.³⁸ Berdasarkan aturan hukum yang berlaku ketika terjadi kerusakan jaringan internet telkom adalah pihak yang sangat bisa dianggap bertanggung jawab terkait hal itu.

Berdasarkan penelitian penulis ke beberapa warnet yang ada di Pekanbaru salah satunya Zaza.Net yang berada di Jalan Abdul Muis masih sering penulis dapati beberapa kali kerusakan jaringan yang dari keterangan penjaga warnet itu sangat merugikan dan mengurangi pendapatan warnet untuk hari itu. Hal yang bisa dilakukan jika terjadi hal

seperti ini adalah menghubungi call center Telkom untuk waktu pasti kedatangan pihak teknisi memperbaikinya belum bisa dipastikan seberapa cepat. Kecepatan laporan yang disampaikan oleh pelanggan kepada Telkom secara tidak langsung akan membantu mempercepat proses perbaikan yang akan dilakukan oleh pihak teknisi PT. Telkom Indonesia.³⁹ Namun berdasarkan keterangan salah satu karyawan paling lama 2 hari.⁴⁰ Banyak dari pemilik warnet salah satunya sebagai contoh Abdul Hamid Siregar hanya tau jika terjadi kerusakan jaringan diperbaiki dengan segera saja sudah syukur.⁴¹

Tabel IV.1
Pengetahuan Pemilik Warnet terkait ganti rugi/kompensasi di Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Menjawab	Hasil	Persentase%
Ya	0	0
Tidak	22	100%
Jumlah	22	100%

Sumber : Data Olahan Kuisisioner Penulis Tahun 2018

Berdasarkan tabel dan pernyataan salah satu pemilik warnet tersebut penulis berkesimpulan bahwa banyak dari pemilik warnet yang tidak mengetahui bahwa seharusnya ada kompensasi atau ganti rugi yang diberikan, selain kewajiban pihak Telkom memperbaiki alat atau sistem mereka.

Sangat jelas bahwa setiap terjadi kerusakan jaringan perlindungan yang diberikan oleh Telkom adalah hanya memperbaiki alat mereka atau sistem mereka yang terkendala.⁴² Kerusakan alat atau sistem mereka penyebabnya bukanlah pada pelanggan dalam hal ini pemilik warnet, tetapi berdasarkan penelitian penulis di lapangan itu terjadi begitu saja tanpa ada gangguan fisik alat atau sistem dari

³⁹ Berdasarkan keterangan dari admin Telkom Care di akun resmi Twitter Telkom Care yang bernama Toni.

⁴⁰ Wawancara dengan salah satu Karyawan Telkom yang bekerja sebagai Marketing yakni Bapak Arri, Hari Senin Tanggal 11 Februari 2019, Bertempat di Warung Geprek Mas Kanjeng.

⁴¹ Wawancara dengan salah satu pemilik warnet yakni Bapak Abdul Hamid Siregar, November 2017.

⁴² Wawancara dengan teknisi Telkom yang bernama Bapak Joshua P, Hari Kamis, Tanggal 14 Februari, 2019, Bertempat di Jalan. Kembang Harapan.

³⁸ Wawancara dengan salah satu teknisi pemasangan jaringan Internet Telkom Bapak Joshua, Hari Minggu 17 Februari 2019, Bertempat di Jalan. Kembang Harapan Gang. Selianguri

pelanggan, sepenuhnya yang mengetahui adalah pihak Telkom.⁴³ Menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ada hak yang tidak terpenuhi yakni:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
3. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Bagus atau lancarnya suatu koneksi internet adalah termasuk jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) yakni dengan kata lain pelayanan utama yang mesti dijaga dan dijamin oleh Telkom, karena semua pelayanan utama Telkom adalah berbasis pada jaringan internet yang sekarang lebih dikenal dengan IndiHome. IndiHome adalah layanan digital berupa Internet Rumah, Telepon Rumah, dan TV Interaktif (UseTV) yang menggunakan teknologi fiber optik.⁴⁴ Mengenai jaminan tingkat layanan atau biasa disingkat dengan SLG sudah ada aturannya didalam syarat dan ketentuan layanan pelanggan dibab Kewajiban Telkom pada poin ke 5 yakni yang berisi: Memberikan Kompensasi kepada pelanggan bila jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan. Berdasarkan hal tersebut seharusnya ada pembayaran kompensasi atau ganti rugi yang seharusnya diberikan, maka dapat disimpulkan perlindungan konsumen dari Telkom kurang maksimal atau bahkan jika terjadi kerusakan jaringan seolah-olah tidak ada pihak lain yang dirugikan selain peralatan mereka yang perlu diperbaiki.

B. Upaya Yang Dilakukan Oleh PT. Telkom Indonesia Untuk Menjamin Hak-Hak Konsumennya Jika Sudah Terjadi Kerusakan Jaringan

PT. Telkom Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak dibidang

telekomunikasi, khususnya jaringan internet di Indonesia tentunya sangat profesional dan sangat berpengalaman terkait semua aspek yang menyangkut bisnis telekomunikasi. Namun berdasarkan wawancara penulis dengan salah seorang operator warnet yakni saudara Darmanto selama tahun 2018 tidak kurang dari 9 kali terjadi gangguan jaringan internet dan pada tahun 2019 sampai dengan bulan Februari ini sudah terjadi 3 kali kerusakan jaringan.

Berdasarkan jumlah kerusakan yang disebutkan diatas seharusnya ada usaha atau antisipasi untuk menjaga kualitas jaringan, dan seharusnya ada pembayaran kompensasi atau ganti rugi yang diberikan oleh Telkom. Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberi ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya ketentuan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan Pasal 1367 KUHPerdara dijelaskan bahwa Telkom tidak bisa begitu saja berlepas diri dari setiap kerusakan jaringan yang terjadi, Telkom mesti memiliki

⁴³ Wawancara dengan salah satu Operator warnet yakni saudara Darmanto, Hari Jumat, Tanggal 15 Februari, 2019, Bertempat di Jalan Kaharuddin Nasution.

⁴⁴ Bersumber dari Aplikasi MyIndiHome di IndiPedia diakses, tanggal, 21 Februari 2019.

upaya berdasarkan hukum yang berlaku untuk selalu menjamin hak-hak konsumen. Ada beberapa pencegahan kerusakan jaringan yang disebabkan kerusakan fisik alat penunjang berdasarkan pengakuan atau kebiasaan dari salah satu teknisi yakni:⁴⁵

1. Menyarankan kepada setiap pelanggan untuk instalasi kabel jangan lewat plafon rumah untuk menghindari gigitan tikus.
2. Ketika melihat tiang yang mau tumbang segera beritahu kantor.
3. Ketika melihat perangkat kotak Telkom yang di tiang terbuka teknisi menutupnya supaya kabel aman.

Berdasarkan keterangan di atas dapat dilihat bahwa semua tindakan di atas adalah tindakan dasar yang belum cukup untuk menjadi upaya menjamin hak-hak konsumen kedepannya, karena teknisi tersebut mengatakan kerusakan lebih sering terkait dengan jaringan pusat, dan dia tidak tahu upaya apa yang harus dilakukan untuk menjadi solusi kerusakan jaringan yang berkelanjutan.

Berdasarkan keterangan di atas maka penulis tertarik mencari tahu langsung dengan menghubungi Telkom Pusat dengan salah satu admin Telkom Care disalah satu akun media sosialnya yakni Twitter, penulis menanyakan apa upaya dari Telkom untuk menjamin kualitas jaringan atau tindakan apa yang dilakukan Telkom untuk mencegah kerusakan jaringan, admin tersebut enggan menjawab terkait masalah tersebut mereka masih kurang terbuka dengan hal seumum dan sepeenting itu terkait pelayanan terhadap konsumen.⁴⁶

Berdasarkan hasil penelitian penulis di lapangan seperti wawancara dengan pemilik warnet, wawancara dengan teknisi dan wawancara dengan salah satu karyawan menunjukkan kurang maksimalnya upaya Telkom dalam menjamin hak-hak konsumen jika terjadi kerusakan jaringan, serta banyaknya pemilik warnet yang tidak mengetahui tentang haknya mendapatkan ganti rugi atau kompensasi jika terjadi kerusakan jaringan, menunjukkan bahwa

upaya penjaminan hak konsumen hanya sebatas perbaikan alat Telkom yang rusak, lebih dari itu ada hak ganti rugi atau kompensasi yang tertulis dalam Undang-Undang Perlindungan Kosumen dan dalam kontrak berlangganan internet terkait penjaminan pelayanan utama dari Telkom yakni jaringan internet jika terjadi kerusakan jaringan yang belum terwujud.

Kerusakan jaringan baik hitungan menit atau hitungan hari merupakan suatu hal yang sangat penting dihindari, agar tujuan dari diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat terwujud karena pemilik warnet termasuk subjek hukum yang mesti dilindungi hak-haknya walau itu menurut Telkom atau sebagian orang merupakan hal remeh atau hal kecil berdasarkan kerugian finansial yang dialami pemilik warnet. Ada banyak upaya yang sebenarnya bisa dimunculkan untuk menjadi solusi menjamin hak-hak konsumen Telkom yakni seperti melakukan pembayaran ganti rugi atau memberikan diskon biaya berlangganan, pelayanan teknisi yang jelas kapan sampainya ketika konsumen membutuhkan, dan berbagai macam pendidikan konsumen. Namun berdasarkan penelitian penulis hal tersebut masih belum terlaksana dengan baik.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen jika terjadi kerusakan jaringan yang menyebabkan kerugian finansial bagi beberapa pemilik warnet masih belum terlaksana, karena pertanggungjawaban yang diberikan Telkom hanya memperbaiki alatnya yang rusak yang sebenarnya itu bukan termasuk sebuah kompensasi atau interpretasi dari ganti rugi, berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan dibeberapa Pasal yang terdapat dalam syarat dan ketentuan layanan Telkom juga mencantumkan Pasal yang menyatakan memberikan kompensasi dan ganti rugi terhadap jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) yang tidak terpenuhi atau jika ada terjadi perbedaan

⁴⁵ Wawancara dengan teknisi Telkom yang bernama Bapak Joshua P, Hari Kamis, Tanggal 14 Februari, 2019, Bertempat di Jalan Kembang Harapan.

⁴⁶ Wawancara dengan admin Telkom Care yang bernama Arifin, Hari Minggu, Tanggal 17 Februari, 2019.

jumlah tagihan. Namun sangat disayangkan karena ketidaktahuan dari pemilik warnet terhadap hak-haknya mereka jadi terkesan bersifat menerima apapun yang terjadi karena mereka sangat membutuhkan pelayanan dari Telkom tersebut.

2. Upaya yang dilakukan oleh PT. Telkom Indonesia untuk menjamin hak-hak konsumennya jika sudah terjadi kerusakan jaringan belum terlaksana dengan baik, terbukti dari belum terpenuhinya tanggung jawab atau kewajiban dari Telkom terkait penjaminan pelayanan utamanya dan apresiasinya kepada konsumen ketika pelayanan utamanya mengalami gangguan seperti memberikan kompensasi atau ganti rugi.

B. Saran

1. Pemilik warnet adalah tetap Konsumennya yang selalu mesti dijaganya dengan menciptakan pelayanan senyaman mungkin. Alangkah baiknya lebih menjelaskan kepada setiap konsumen mengenai pemahaman hak-hak mereka yang dijamin dan dijaga oleh Telkom. Mayoritas konsumen dari Telkom adalah masyarakat kecil yang sekecil apapun kerusakan sangat berpengaruh terhadap mereka, dan sekecil apapun apresiasi dari Telkom kepada konsumen pasti konsumen sangat menghargai dan senang terhadap hal itu. Berbagai macam upaya yang bisa diberikan seperti selalu rajin melakukan *Up Grade* (Peningkatan) disetiap aspek pelayanan mulai dari sistem, merutinkan *Maintenance* (Perawatan) disetiap aspek pelayanan, memberikan keringan atau potongan biaya langganan sesuai dengan kerusakan yang terjadi, dan memberikan ganti rugi atau kompensasi.
2. Pemilik warnet seharusnya lebih bisa menjaga hak-haknya seperti dengan cara lebih berfikir kritis terkait pelayanan yang diberikan, berani bertanya tentang hak-haknya, mencari tau mengenai hak-hak apa yang mesti didapatkannya, dan berani melaporkan setiap kerusakan dengan sesegera mungkin serta tidak menjadikan anggapan setiap kerusakan

yang terjadi adalah ciri khas dari pelayanan Telkom. Paling penting adalah saling bekerja sama dalam menjaga hubungan baik antara keduanya karena sejatinya Telkom adalah perusahaan BUMN kebanggaan masyarakat Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmad, Marzuki, 2007, *Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Media Indonesia, Jakarta.
- Ali, Mawar, 2012, *Sejarah dan Perkembangan Kota Pekanbaru*, World Pres, Jakarta.
- Amirudin dan Zainal Askin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Erman Rajagukguk, et. Al., 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.
- Jimly Ashiddiqie dan M. Ali Safa'at, 2006, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI, Jakarta.
- Lubis, Sofyan dan Muhammad Harry, 2008, *Konsumen dan Pasien dalam Hukum Indonesia*, Liberty, Yogyakarta.
- Marbun, SF, 2000, *Hukum Administrasi Negara*, UI Press, Jakarta.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2005, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, Jakarta.
- Miru, Ahmad dan Suratman Yodo, 2011, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Pustaka, Jakarta.
- Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Prakoso, Abintoro, 2016, *Hukum Perlindungan Anak*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta.

Raharjo, Satjipto, 2007 *Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.

Samsul, Inosentius, 2004, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta.

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

Sidabalok, Janus, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta.

Zumrotin K. Susilo, 2000, *Penyambung Lidah Konsumen*, Puspa Swara, Jakarta.

B. Jurnal

Cahaya Setia Nuarida Triana, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Kosmetik Yang Mengandung Bahan Berbahaya Di Kabupaten Banyumas*”, Skripsi, Fakultas Hukum, hlm.4-5.

Dee Pridgen and Richard M. Alderman, “Consumer Protection and Law”. November 2017.

Hasim Purba, “Penerapan product liability terhadap Produsen Pesawat Udara Atas Kecelakaan Penerbangan”, *Jurnal Media Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Vol 18 No. 1, Juni 2011.

Ifedayo Akomolede and Olajide Oladele, “Consumer protection and marketing laws as applicable to the manufacturing sector”. Nigeria: an empirical analysis, 2008.

Int'l Ency, “Cyber Law Non Contractual Liability”. International Encyclopaedia of Laws: Cyber Law Jamaica, 2016.

Rosmawati Napitupulu, “Perbedaan Kepuasan Konsumen SPBU Pasti Pas Dengan SPBU Non Pasti Pas”, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang, 2009.

Tigro Benget Friendly Marbun B, “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dalam Penggunaan Kartu ATM ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pada Bank BNI)”, *Jurnal Media Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 2014.

Yusnita Rahayu, “Perancangan Jaringan Femtocell Pada Jaringan 3G Di Gedung C Fakultas Teknik Universitas Riau”, *Jurnal, Fakultas Teknik, Universitas Riau*, Volume 4, Nomor 2, Oktober 2017.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

D. Website

<http://zaysscremeemo.blogspot.com/2012/06/pengertian-tanggung-jawab.html>

<http://kamusbahasaindonesia.org/perlindungan.html>

<http://landasanteori.com>

<http://westlaw.com>

<https://www.telkom.co.id>