

Azas Keterbukaan Bagi Pelayanan Internet Berbayar Di Lingkungan Kota Dan Kabupaten Bogor Terhadap Provider

The Principle of Openness for Paid Internet Services in the City and District of Bogor Environment to Providers

**Riki Nova Nugraha
Endeh Suhartini
Nurwati**

Program Studi Ilmu Hukum Sekolah Pascasarjana
Universitas Djuanda Bogor
Jl. Tol Ciawi No. 1, Kotak Pos 35, Bogor 16720.
E-mail :
Korespondensi :
e-mail : endeh.suhartini@unida.ac.id

**Jurnal
Ilmiah
Living Law,
Vol. 17,
No.1, 2025,
hlm. 67-80**

Abstract : *This research is an empirical legal research. Empirical legal research, namely legal research conducted by collecting data from primary data or data obtained directly from research subjects, which is carried out either through observation or direct interviews. Based on the research results, it is known that the form of responsibility given by the Provider (ISP) for internet network quality disturbances experienced by customers (consumers) varies. The legal protection given to consumers due to disruption to the quality of the internet network according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is that consumers have the right to claim compensation from the ISP, unless the ISP can prove that the loss was not caused by their mistakes and/or negligence. Completion of compensation losses can be implemented through court proceedings or out of court, such as through conciliation, mediation, or arbitration as well as through an institution tasked with resolving disputes between consumers and business actors, namely the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK).*

Keywords : *Openness Principle, Service, Provider.*

Abstrak : Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan pengumpulan datanya dari data primer atau data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian, yang dilakukan baik melalui pengamatan, maupun wawancara langsung. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa bentuk tanggungjawab yang diberikan oleh Provider (ISP) atas gangguan kualitas jaringan internet yang dialami oleh pelanggan (konsumen) berbeda-beda. Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen akibat gangguan kualitas jaringan internet menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ialah bahwa konsumen berhak menuntut ganti rugi kepada ISP, kecuali jika pihak ISP dapat membuktikan bahwa kerugian bukan diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaiannya. Penyelesaian ganti rugi dapat dilaksanakan melalui proses pengadilan atau di luar pengadilan, seperti melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase serta melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Kata Kunci : *Azas Keterbukaan, Pelayanan, Provider*

PENDAHULUAN

Dalam perannya sebagai negara yang berkembang, Indonesia berusaha untuk menyesuaikan diri dan mengikuti

perkembangan dalam segala bidang. Salah satu perkembangan pesat globalisasi di masa sekarang dalam kehidupan masyarakat sangat berpengaruh dalam interaksi kehidupan manusia secara terus

menerus dan berdampak dalam segala bidang kegiatan baik dalam bidang agama, ekonomi, politik, hukum, sosial budaya dan lain sebagainya.

Peningkatan ekonomi tidak lepas dari hubungan manusia di dunia yang sedang mengalami percepatan dan perubahan. Perubahan yang terjadi saat ini adalah proses perubahan bentuk masyarakat industri menjadi masyarakat informasi, yaitu masyarakat yang kehidupan dan kemajuannya sangat dipengaruhi oleh penguasaan informasi. Situasi ini memunculkan perubahan revolusioner yang melibatkan semua segi kehidupan.¹

Di sisi lain, era globalisasi serta perdagangan bebas yang disokong oleh majunya teknologi dan telekomunikasi informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi di dalam maupun luar negeri.² Perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan dunia menjadi tanpa batas dan menyebabkan perubahan sosial yang secara signifikan berlangsung sangat cepat. Senada dengan perkembangan informasi dan komunikasi, saat ini pemenuhan kebutuhan tersebut dapat diperoleh melalui media yang lebih *modern* yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi *internet*.

Keberadaan *Internet* dapat membantu manusia dalam banyak hal jika digunakan secara bijak, akan tetapi bisa merugikan apabila disalahgunakan. Untuk dapat mengakses *internet* dibutuhkan koneksi ke jaringan. Oleh karenanya pengguna perlu mendapatkan layanan dari ISP.

Sebagai pengguna aktif *internet*, mempelajari apa itu ISP adalah salah satu hal yang sebaiknya dilakukan untuk lebih

memahami seluk beluk tentang *internet*. Tentunya, pilihan ISP bergantung pada kebutuhan masing-masing pengguna. Dengan adanya hal ini para penyedia layanan tersebut dituntut untuk dapat menjaga kelayakan layanan *internet* yang disediakan oleh penyedia (ISP).

Pengguna *internet* di Indonesia tidak lepas dari semakin meningkatnya perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi, khususnya teknologi di bidang komunikasi. Setidaknya terdapat 2 (dua) teknologi informasi yang perkembangannya cukup pesat pada era modern saat ini, yaitu *Handphone* dan komputer yang memiliki akses langsung dengan jaringan *internet*.³

Dengan semakin luasnya layanan akses *internet* yang dimanfaatkan oleh masyarakat dan semakin pentingnya akses *internet* berkecepatan tinggi, kualitas layanan jasa akses *internet* di Indonesia menjadi elemen penting yang perlu diperhatikan. Berkaitan dengan hal tersebut jaminan hukum atas kualitas layanan yang diberikan oleh *Provider* telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggara Telekomunikasi.⁴

Pada kenyataannya kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang, konsumen berada pada posisi yang lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha. Kondisi persaingan usaha di bidang telekomunikasi yang semakin ketat membuat konsumen menjadi objek bagi perusahaan yang berpotensi merugikan konsumen, sehingga kepuasan konsumen terabaikan, di antaranya seperti gangguan koneksi *internet*. Dalam hal informasi yang diperoleh konsumen terhadap produk dan layanan *Provider*, mayoritas konsumen tidak diinformasikan terkait jasa *internet*.

¹Endeh Suhartini, *Legal Political Perspective Wage System to Realize Social Justice*, Journal of Morality and Legal Culture (JMLC) 1 (2), 2020, Hlm. 123

²Herlin Setiani dan Muhammad Taufiq, *Perlindungan Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Dalam Perdagangan Elektronik Dikaitkan Dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jurnal Living Law Volume 10 Nomor 2, Oktober 2018, Hlm. 115

³Kasianto Kasemin, *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*, Cetakan Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2015, Hlm. 7

⁴Ruth Emyana, *Deskripsi Kualitas Layanan Jasa Akses Internet di Indonesia dari Sudut Pandang Penyelenggara Description of Internet Quality of Services (QoS) in Indonesia From the Providers' Point of View*, Jurnal Buletin Pos dan Telekomunikasi, Vol. 11, No.2 Juni 2013, Hlm.137

Informasi yang diberikan tidak lengkap dan kurang akurat. Sebab hanya sebagian kecil konsumen saja yang mendapat informasi mengenai paket *internet* yang tercakup dalam harga, kecepatan dan batas waktu pemakaian dimana informasi tersebut tidak akurat, terutama masalah kecepatan koneksi yang tidak stabil. Masalah teknis yang sering dihadapi konsumen adalah koneksi yang lambat, mudah terputus, dan tidak ada sinyal. Tetapi sebagian besar konsumen menyatakan tidak pernah meminta bantuan teknis pada *Provider*.

Kalaupun ada yang meminta bantuan teknis, konsumen merasa cukup puas dengan pelayanannya. Mayoritas konsumen tidak pernah mengajukan komplain/keluhan kepada *Provider* dan pihak-pihak lainnya. Lebih jauh lagi, seringkali ditemukan ketidaktaatan *Provider* dalam menjalankan bisnisnya, sehingga hal ini dapat berpotensi merugikan konsumen.

Berikut merupakan beberapa contoh kasus yang berkaitan dengan gangguan layanan *internet* yang merugikan konsumen yang berhasil penulis himpun dari berbagai sumber ke dalam tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1
Kasus Gangguan Layanan *Internet* yang Merugikan Konsumen

NO	WAKTU	PENYEBAB	DAMPAK
1.	19 Agustus 2019	Putusnya jaringan kabel optik bawah laut antara Pulau Bacan dan Sorong Papua Barat	Menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha penjualan <i>online</i> khususnya di wilayah Halmahera Selatan dan sekitarnya.
2.	21 Agustus 2019	Pemblokiran layanan data dan/atau akses <i>internet</i> secara menyeluruh di Provinsi Papua (29 Kota/Kabupaten) dan Provinsi Papua Barat (13 Kota/Kabupaten)	1.Sistem pelayanan pemerintah Provinsi Papua secara elektronik terganggu dan kerugian materil yang dialami yaitu sekira 700 miliar rupiah karena proses penyerapan anggaran tertunda. 2.Penurunan jumlah wisata asing yang berkunjung ke Papua.

			Berdasarkan data <i>Association of the Indonesia Tours and Travel Agencies (ASITA)</i> Papua, merugi akibat pemblokiran di Papua, yaitu sebesar Rp. 750 juta per hari.
3.		Sebagian Mesin ATM di Jayapura tidak dapat melakukan transfer atau penarikan uang. Yang dapat dilakukan oleh mesin ATM hanya pelayanan tertentu misalnya pengisian uang elektronik;	
4.		Pengemudi Ojek <i>Online</i> di Jayapura kehilangan mata pencaharian.	
5.		Kerja-kerja jurnalistik Harian Cendrawasih Pos terhambat dalam mengakses informasi dan komunikasi.	
6.		Pelaku usaha penjualan <i>online</i> mengalami penurunan omset penjualan, adapun besaran kerugian yang di derita tidak dapat dipastikan jumlahnya.	
3.	19 September 2021	Gangguan jaringan <i>internet fiber optik Indihome</i> dan jaringan seluler Telkomsel akibat adanya problem sistem komunikasi kabel laut Jawa, Sumatera, dan Kalimantan ruas Batam Pontianak	Sejumlah layanan Telkom Group dari <i>fixed</i> hingga <i>mobile broadband</i> kualitasnya menurun di beberapa wilayah di Indonesia seperti di sejumlah titik di wilayah Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara, Pulau Natuna, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua.
4.	23 Juli 2022	Kerusakan pada Jaringan <i>internet</i> Indihome	Wilayah Bogor dan sekitarnya mengalami gangguan jaringan yang tidak stabil selama beberapa hari, sehingga menimbulkan kerugian kepada pelaku usaha <i>online</i>

Sumber: Dihimpun dari berbagai sumber

Pakar IT Indonesia Onno W. Purbo mengatakan, permasalahan koneksi *internet* menyebabkan kerugian yang cukup besar, sebab rata-rata transaksi keuangan berbasis koneksi mencapai Rp 1,5 miliar per/menit. Maka jika dijumlahkan, tiap jamnya mencapai Rp 90 miliar. Artinya, potensi kerugian bisnis tercatat sangat besar jika koneksi *internet* mengalami gangguan atau masalah.⁵

Hal ini merupakan bentuk kelalaian pelaku usaha yang apabila dibiarkan akan semakin merugikan konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah secara jelas tertuang hak-hak konsumen meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa, serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.

Sebagaimana tercantum pada Pasal 4 huruf (b) UUPK yang berbunyi "hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Artinya pelanggan atau konsumen wajib diberikan produk/jasa yang sesuai dengan apa yang telah dibayar kepada perusahaan penyedia. Saat koneksi terputus, dalam konteks berlangganan *internet*, maka sama saja ada ketidaksesuaian antara yang dibeli dan di dapat.

Gangguan koneksi *internet* merupakan kewajiban bagi ISP selaku pelaku usaha, hal ini tercantum dalam Pasal 7 huruf (b) UUPK, yang mengamatkan kepada pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi

penggunaan barang dan jasa.⁶ Kelalaian *Provider* penyedia layanan *internet* yang mengakibatkan timbulnya kerugian terhadap konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha.⁷

Hal ini disebabkan karena pelaku usaha dalam hal ini ISP seringkali tidak memenuhi kewajibannya kepada konsumen. Oleh karena itu hal ini menarik untuk diteliti dan dikaji lebih lanjut, agar dapat dicarikan jalan keluarnya.

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah yuridis sosiologis (empiris), yang dimaksudkan untuk mengetahui pertanggung jawaban hukum *Internet Service Provider (ISP)* kepada konsumen dengan menggunakan metode analisis kualitatif yang diperoleh dari berbagai sumber.

PEMBAHASAN

A. Penerapan Azas Keterbukaan dan Tanggungjawab *Provider* Terhadap Pelayanan *Internet* Berbayar di Lingkungan Kota dan Kabupaten Bogor

Penggunaan layanan *internet*, khususnya jaringan seluler yang berkembang dengan pesat saat ini memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna seluler pendukung layanan *internet*. Dengan berkembangnya jaringan seluler juga memberikan peluang bagi para perusahaan *provider* untuk bersaing dalam membangun sebuah ISP. Berbagai layanan yang dapat ditawarkan sehingga melahirkan kompetitor-kompetitor baru yang menyebabkan kian turunnya nilai

⁵<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230329215729-37-425645/meredam-potensi-kerugian-internet-dengan-pemantauan-jaringan diakses pada tanggal 15 Juni 2023 pukul 21.55 Wib>

⁶Hadi Setia Tunggal, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen Beserta Peraturan Pelaksanaannya*, Havarindo, Jakarta, 2007, Hlm. 6

⁷Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kharisma Putra Utama, Jakarta, 2013, Hlm. 84

pendapatan perusahaan per-konsumen (*Average Revenue Per User*).⁸

Dengan adanya hal ini, tidak diragukan lagi para penyedia layanan tersebut dituntut dapat berupaya kreatif dan inovatif. Untuk dapat menjaga kelayakan layanan *internet*, penyedia ISP diupayakan dapat menyediakan *Quality of Service* (QoS) yang bagus pada trafik jaringannya. Dengan menyediakan *Quality of Service* (QoS) tersebut pada pelaksanaannya membutuhkan tolak ukur terhadap performansi jaringan seluler yang digunakan dengan beragam parameter jaringan, dengan standar yang dianggap berkualitas.

Keterkaitan dengan produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin lama semakin berkembang, sehingga timbul kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tanggap konsumen. Posisi konsumen yang lemah menyebabkan produsen atau pelaku usaha akan dengan mudah memasarkan setiap barang dan atau jasa tanpa memperhatikan hak-hak konsumen.

Jika melihat posisi konsumen yang selalu lebih lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha, maka sudah seharusnya posisi tersebut dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat yang sekaligus merupakan tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Dalam undang-undang tersebut bukan hanya diperuntukkan untuk melindungi konsumennya saja, tetapi juga sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi kepentingan perlindungan konsumen.⁹

Selain daripada itu, ISP juga dituntut untuk terbuka dan transparan kepada konsumen selaku pelanggan pengguna layanan *internet*, sebab keterbukaan informasi yang diberikan oleh ISP

merupakan hak yang semestinya diterima oleh konsumen terkait dengan produk yang digunakannya.

Konsep tanggung jawab hukum ini berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban. Bahwasanya konsep hak merupakan suatu konsep yang menekankan pada pengertian hak yang berpasangan dengan pengertian dari kewajiban.¹⁰ Dalam ranah hukum perdata, tanggungjawab terhadap kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh seseorang. Dengan mengandaikan bahwa tidak ada sanksi yang dapat ditujukan kepada orang yang menyebabkan kerugian, maka deliknya tidak terpenuhinya kewajiban untuk mengganti kerugian akan tetapi kewajiban ini ada pada orang yang dikenakan sanksi. Disini orang yang bertanggungjawab terhadap sanksi mampu menghindari sanksi melalui perbuatan yang semestinya, yakni dengan memberikan ganti rugi atas kerugian yang disebabkan oleh orang lain.¹¹

Selain bertujuan untuk memberikan informasi yang benar dan jelas tentang setiap produk yang digunakan oleh konsumen sebelum memutuskan untuk menggunakan produk tersebut, keterbukaan informasi menjadi salah satu bentuk perlindungan kepada konsumen terhadap kelayakan suatu produk yang ditawarkan. Perlunya suatu produk dilengkapi dengan informasi adalah salah satu upaya terhadap perlindungan konsumen. Karena dengan informasi tersebutlah konsumen dapat mengetahui manfaat dan kualitasnya. Pemberian informasi tentang produk ini dapat dilaksanakan oleh ISP dengan cara memberikan informasi terkait keluhan pelanggan, respon ISP dalam menindaklanjuti keluhan tersebut serta kompensasi apabila produk yang digunakan mengakibatkan kerugian secara materil.

⁸*Ibid*, Hlm. 2

⁹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, Hlm. 3

¹⁰Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, Hlm. 55

¹¹Jimly Asshiddiqie dan Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen tentang Hukum*, Konstitusi Press, Jakarta, 2006, Hlm. 102

Oleh sebab itu tanggungjawab hukum menjadi persoalan penting yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha ketika produk yang digunakan oleh konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Tanggung jawab hukum dalam penyelenggaraan sistem elektronik ditentukan berdasarkan undang-undang yang disebut juga Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Perbuatan melawan hukum lahir karena adanya prinsip bahwa barang siapa melakukan perbuatan yang membawa kerugian kepada oranglain mewajibkan orang yang salah karena salahnya mengganti kerugian tersebut (Pasal 1365 KUHPer).

Berdasarkan ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata yang menyatakan bahwa "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut." Pengertian perbuatan dalam Pasal 1365 KUH Perdata tersebut terjadi karena tindakan atau kelalaian untuk melakukan sesuatu yang seharusnya atau tidak seharusnya dilakukan.

Sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, suatu perbuatan melawan hukum (PMH) harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Ada suatu perbuatan;
- 2) Perbuatan itu melawan hukum;
- 3) Ada kesalahan dari pelaku;
- 4) Ada kerugian korban;
- 5) Ada hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian.

Penggunaan teori tanggung jawab hukum ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum dapat memberikan keadilan bagi masyarakat yang merupakan konsumen pengguna layanan *internet*. Dalam kaitannya dengan penurunan dan gangguan kualitas jaringan *internet* yang disebabkan oleh ISP selaku penyedia jasa layanan *internet*.

Dalam penyelenggaraan sistem elektronik pengadaan tanggung jawab dibedakan dari sisi prosedural atau

administratif (*business process*) dan dari sisi teknis. Dari sisi prosedural ditentukan berdasarkan proses administrasi yang seharusnya dilakukan, sedangkan dari sisi teknis ditentukan berdasarkan tata kelola teknologi yang baik dan tepat. Kendati demikian ternyata hal tersebut justru telah mengakibatkan perkembangan industrinya menjadi negatif bagi kepentingan perlindungan konsumen.¹²

Selain tanggung jawab kepada konsumen, penyelenggara juga bertanggung jawab untuk mengikuti standar yang lazim berlaku dalam komunitasnya dan/atau terhadap penerapan pedoman pemerintah sebagai patokan melakukan upaya yang terbaik dan menjaga mutu penyelenggaraan jasanya (*Quality of Services*). Pada dasarnya ia harus bertanggung jawab secara mutlak terhadap semua dampak kerugian yang ditimbulkannya kepada pihak lain, namun hal itu bisa berubah menjadi terbatas (jika ada suatu mekanisme tertentu yang menjadi ukuran dalam *best practices*).¹³

Tanggung jawab sebelum suatu kejadian adalah tanggung jawab untuk mematuhi semua undang-undang dan/atau regulasi administrasi Negara dalam rangka memberikan suatu yang layak kepada publik. Sementara untuk tanggung jawab setelah kejadian adalah tanggung jawab untuk memulihkan keadaan bagi yang dirugikan kepada keadaan yang semula. Kepentingan tersebut direpresentasikan dengan pembayaran sejumlah ganti rugi yang sesuai dengan kerugian yang diderita, sebagai bentuk kompensasi dari perbuatan tersebut.¹⁴

Bentuk tanggungjawab yang diberikan oleh ISP atas gangguan kualitas jaringan *internet* yang dialami oleh pelanggan (konsumen) berbeda-beda, Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara yang peneliti lakukan yaitu sebagai berikut:

¹²Edmon Makarim, *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, Hlm. 225

¹³*Ibid*, Hlm. 159

¹⁴*Ibid*, Hlm. 160

1. Berdasarkan hasil wawancara dengan Andreas selaku Team Leader dari Telkom/Indihome diperoleh informasi sebagai berikut:¹⁵
 - a. Untuk mengetahui adanya penurunan kualitas jaringan konsumen disarankan untuk menggunakan aplikasi *speed test*, sehingga dapat memperoleh informasi penggunaan data dan kecepatan *internet* yang digunakan.
 - b. Telkom/Indihome selalu memberitahukan dan/atau mengumumkan secara terbuka terkait adanya gangguan kualitas jaringan internet melalui sms *blast* dan *Whats App* berdasarkan data yang dimiliki telkom saat pemasangan ataupun dari laporan pelanggan.
 - c. Apabila terjadi gangguan kualitas jaringan *internet* pelanggan diminta untuk menghubungi *Customer Service* Telkom atau menghubungi 147 untuk melaporkan gangguan yang di alami kepada petugas untuk kemudian ditindaklanjuti.
2. Sementara menurut Sandy Septiyan selaku SPV operasional Icon Net diperoleh informasi sebagai berikut:¹⁶
 - a. Konsumen dapat mengetahui adanya penurunan kualitas jaringan internet melalui 2 (dua) cara diantaranya yaitu, WiFi koneksi sering terputus, kecepatan *internet* menurun;
 - b. Dampak yang ditimbulkan bagi ISP atas gangguan kualitas jaringan *internet* yaitu kepercayaan konsumen kepada ISP menurun dan mengakibatkan pencabutan layanan. Sedangkan bagi pelanggan/ konsumen bervariasi karena disesuaikan dengan kebutuhan penggunaannya.
 - c. Terkait dengan pihak yang dirugikan Sandy menyatakan bahwa tidak hanya pelanggan/konsumen saja yang

dirugikan, akan tetapi ISP juga turut menanggung beban biaya yang dikeluarkan untuk penanganan gangguan dan/atau perbaikan kualitas jaringan tersebut.

- d. Pertanggungjawaban yang diberikan oleh ISP kepada pengguna atas gangguan kualitas jaringan internet ialah apabila pelanggan tersebut merupakan HVC (*High Value Customer*) dan merasa dirugikan karena kegiatan usahanya terhambat, maka akan diberikan kompensasi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada pada Icon Net.
- e. Terkait dengan adanya gangguan kualitas jaringan *internet*, Icon Net akan memberitahukan kepada pelanggan melalui nomor telepon yang diberikan oleh pelanggan pada saat pemasangan jaringan *internet*.

Berdasarkan kedua hasil wawancara tersebut terdapat perbedaan terkait dengan pertanggungjawaban yang diberikan oleh ISP atas gangguan kualitas jaringan *internet* yang dialami oleh pelanggan (konsumen). Menurut Telkom/Indihome pelanggan hanya diminta untuk menghubungi *Customer Service* untuk melaporkan gangguan yang di alami kepada petugas untuk kemudian ditindaklanjuti guna dilakukan perbaikan.

Sementara pertanggung jawaban yang diberikan oleh Icon Net lebih baik dari apa yang diberikan oleh Telkom/Indihome kepada pengguna atas gangguan kualitas jaringan *internet*, selain diminta untuk menghubungi *Customer Service* untuk menindaklanjuti keluhan konsumen, Icon Net juga memberikan kompensasi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada kepada konsumen atas kerugian usaha yang di deritanya apabila pelanggan tersebut merupakan HVC (*High Value Customer*). Perbedaan ini menunjukkan bahwa bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh setiap ISP berbeda-beda kepada pelanggannya, meskipun produk yang ditawarkan kepada pelanggan sama yaitu berupa layanan *internet*. Hal ini

¹⁵Andreas, *Team Leader Telkom/Indihome*, Wawancara pada tanggal 1 Juli 2023 pukul 11.15 WIB

¹⁶Sandy Septiyan, *SPV Operasional Icon Net*, Wawancara pada tanggal 2 Juli 2023 pukul 10.15 WIB

menunjukkan bahwa pertanggungjawaban yang diberikan berkaitan erat dengan pelayanan kepada konsumen.

B. Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Konsumen Akibat Gangguan Kualitas Jaringan *Internet* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perkembangan masyarakat secara nasional dan internasional terus meningkat. Perkembangan ini merupakan pengaruh adanya globalisasi sebagai suatu proses perubahan. Sehingga dalam komunikasi dan menjalin hubungan dengan berbagai pihak menjadi sangat mudah. Disamping derasnya arus barang dan jasa, juga terjadi derasnya arus informasi yang mengalir begitu cepat. Kondisi semacam ini, berlangsung dalam semua aspek kehidupan, baik ekonomi, sosial, budaya, politik, maupun hukum.¹⁷

Masyarakat sebagai pelaku utama pembangunan perlu mendapatkan perhatian dan dukungan yang serius dari pemerintah yang berkewajiban mengarahkan, membimbing, dan menciptakan suatu kondisi yang menunjang, sehingga dapat saling mengisi dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah yang nyata.¹⁸ Sementara Negara berperan mewujudkan kepastian hukum guna menciptakan perlindungan hukum yang adil sebagaimana diuraikan pada beberapa Pasal dalam UUD Tahun 1945 antara lain termuat di dalam Pasal 1 ayat (3), Pasal 28 D ayat (1), Pasal 28 G ayat (1), Pasal 28 H ayat (1) dan Pasal 28 I ayat (4).¹⁹

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir

dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat. Menurut Philipus M. Hadjon prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan negara hukum berdasarkan Pancasila.²⁰

Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Satjipto Rahardjo yang mengemukakan bahwa perlindungan hukum ialah untuk memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang di berikan oleh hukum. Hukum dapat di fungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan bagi mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.²¹

Kepastian hukum untuk dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen tersebut antara lain dapat dilakukan melalui berbagai cara, diantaranya yaitu dengan memberikan pendidikan bagi konsumen guna meningkatkan harkat dan martabatnya, serta kepada pelaku usaha yang membuka akses informasi secara jujur dan terbuka berkaitan dengan kondisi serta jaminan atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan kepada konsumen.

Selain itu, sikap pelaku usaha yang jujur dan memiliki tanggung jawab tinggi terhadap konsumen juga sangat dibutuhkan, sehingga konsumen yang

¹⁷Endeh Suhartini, *Analisis Kepastian Hukum Alat Bukti Pada Perjanjian Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jurnal Hukum De'rechtsstaat. Volume 2 No. 1, Maret 2016, Hlm. 24

¹⁸Nurwati, *Perlindungan Kreditur Dalam Eksekusi Jaminan Fidusia Pada Kredit Kedaraan Bermotor*, Jurnal Hukum De'rechtsstaat, Tanpa Tahun, Hlm. 63

¹⁹Martin Roestamy, *Paradigma Hak Kebendaan Kepemilikan Sarusun Yang Dibangun Pada Lahan Hak Guna Bangunan*, Jurnal Hukum De'rechtsstaat, Volume 2 No. 1, Maret 2016, Hlm. 2

²⁰Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 2007, Hlm. 39

²¹Satjipto Rahardjo, *Loc.cit*, Hlm. 55

merasa dirugikan kemudian menuntut ganti kerugian dapat dipenuhi oleh pelaku usaha. Dengan adanya cara-cara dan sikap tersebut, maka permasalahan perlindungan konsumen yang masih banyak terjadi akan dapat diminimalisir bahkan terselesaikan, sebab antara pelaku usaha dan konsumen saling mengerti dan memahami mengenai hak dan kewajibannya masing-masing.

Hak dan kewajiban pelaku usaha ISP dan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebab, yang disebut 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. Sedangkan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²²

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu sebagai berikut:²³

1. Asas manfaat

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

2. Asas keadilan

Asas keadilan ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan

memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan kewajibannya secara adil.

3. Asas keseimbangan

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

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan atas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dapat digunakan.

5. Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.²⁴

Lebih lanjut melalui kelima asas tersebut terdapat komitmen dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk mewujudkan tujuan perlindungan konsumen, hal ini sebagaimana terdapat di dalam Pasal 3 UUPK.²⁵

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa tujuan perlindungan

²⁴*Ibid*, Hlm. 26

²⁵Pasal 3 berbunyi: 1).Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri; 2).Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekutif pemakaian barang dan/atau jasa; 3).Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen; 4).Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi; 5).Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab; 6).Meningkatkan kualitas barang dan/ atau jasa yang, menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

²²<https://www.hukumonline.com/klinik/a/cara-menuntut-ganti-rugi-jika-internet-lelet-dan-tak-sesuai-iklan-pro-mosi-lt5e94a56f30609/> diakses pada tanggal 19 Juni 2023 pukul 22.10 Wib

²³Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit*, Hlm. 25

konsumen ialah untuk memberikan kepastian kepada konsumen dalam memperoleh hak-haknya. Karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen. Pasal 3 UUPK tersebut merupakan tujuan khusus perlindungan konsumen sekaligus membedakan dengan tujuan umum di dalam Pasal 2 UUPK.

Adapun terkait dengan hak dan kewajiban pelaku usaha tertuang di dalam Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan hak dan kewajiban sebagaimana terdapat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dapat dirumuskan bahwa hak ISP merupakan kewajiban bagi konsumen dan begitupula sebaliknya hak konsumen merupakan kewajiban dari ISP, hal ini dapat dilihat pada uraian berikut ini:

- a. ISP berhak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai penggunaan jasa layanan *internet*, sedangkan kewajibannya ialah dengan memberikan pelayanan *internet* kepada konsumen berupa *Bandwith*, kecepatan *internet* yang stabil sesuai dengan yang diperjanjikan.
- b. ISP berhak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik dan kewajiban ISP ialah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas kualitas jaringan layanan *internet* serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan atas layanan *internet* tersebut.
- c. ISP berhak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen dan kewajibannya ialah memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif yaitu

sesuai dengan perjanjian yang dibuat antara ISP dengan konsumen. Kemudian menjamin mutu layanan *internet* berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas penggunaan layanan *internet* tersebut.

- d. ISP berhak untuk mendapatkan rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh kualitas pelayanan *internet* dan/atau jasanya kepada konsumen, sedangkan kewajibannya ialah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan layanan *internet* serta memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Pada umumnya, suatu perjanjian dimulai dengan pernyataan dari salah satu pihak untuk mengikatkan dirinya atau menawarkan suatu perjanjian yang disebut penawaran, kemudian lainnya juga memberikan pernyataan penerimaan penawaran tersebut.²⁶ Akan tetapi dalam hal ini ISP tidak pernah memberikan kontrak perjanjian kepada konsumen, baik dalam bentuk fisik maupun elektronik. Sehingga konsumen tidak mengetahui secara pasti apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya, tentu saja hal ini akan merugikan konsumen apabila suatu saat ISP melakukan pelanggaran.

Sementara di dalam Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, mempertegas soal ganti rugi yang disebabkan oleh kelalaian penyedia jasa. Pada ayat lanjutan pasal tersebut, ganti rugi bisa tidak dikeluarkan saat perusahaan penyedia jasa dapat

²⁶Yose Priyono dan Martin Roestamy, *Perlindungan Konsumen Dalam Klaim Asuransi Barang Pada Pembiayaan Kendaraan Bermotor Dikaitkan Dengan Perjanjian Model Baku*, Jurnal Living Law, Volume 7 Nomor 2, Oktober 2015, Hlm. 215

keluhan konsumen, Icon Net juga memberikan kompensasi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada kepada konsumen atas kerugian usaha yang di deritanya apabila pelanggan tersebut merupakan HVC (*High Value Customer*).

Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen akibat gangguan kualitas jaringan *internet* menurut UUPK ialah bahwa konsumen berhak menuntut ganti rugi kepada ISP, kecuali jika pihak ISP dapat membuktikan bahwa kerugian bukan diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaiannya. Penyelesaian ganti rugi dapat dilaksanakan melalui proses pengadilan atau di luar pengadilan, seperti melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase serta melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

SARAN

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan yaitu meliputi:

1. Perlu adanya peran serta pemerintah dan para *stakeholder* dalam membentuk suatu peraturan yang secara khusus mengatur tentang kerugian yang dialami oleh konsumen (pelanggan) layanan *internet*, sehingga dapat diketahui batasan-batasan dan pola penyelesaiannya, agar dapat memberikan perlindungan kepada konsumen sebagai pengguna layanan *internet* tersebut.
2. Selain daripada perlindungan yang diberikan oleh UUPK, juga perlu dibuatkan suatu klausul dalam perjanjian antara ISP selaku penyedia layanan *internet* dengan pelanggan selaku konsumen apabila terjadi gangguan kualitas jaringan, karena selama ini pelanggan tidak mendapatkan kontrak perjanjian pada saat pemasangan

layanan *internet* yang merupakan haknya sebagaimana diatur dalam KUH Perdata.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Isbandi Rukmito, 2005. Ilmu Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial, *FISIP UI Press*, Jakarta.
- Budiman, E. (2016). Analisis spasial data jaringan internet service provider di kecamatan Sungai Pinang kota Samarinda berbasis mobile. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 8(1), 1-8.
- Hadi Setia Tunggal, (2007). Undang-Undang Perlindungan Konsumen Beserta Peraturan Pelaksanaannya, *Havarindo*, Jakarta.
- Heriyanti, Y., dan Roestamy, M. (2018). Analisis Yuridis Kontrak Pengadaan Barang Simulator Surat Izin Mengemudi Polri. *Jurnal Ilmiah Living Law*, 10(1), 1-10.
- Hidayat, M. T., dan Roestamy, M. (2019). Pengembangan Model Fidusia Terhadap Penitipan Barang Dari Persero Pegadaian Kepada Debitur. *Jurnal Ilmiah Living Law*, 11(2), 160-171.
- Huijbers, T. (1982). Filsafat Hukum Dalam Lintasan Sejarah, *Kansius*, Yogyakarta.
- Kasianto Kasemin, (2015). Agresi Perkembangan Teknologi Informasi, Cetakan Pertama, *Kencana Prenada Media Group*, Jakarta. 2015.
- Makarim, E. (2010). Tanggung jawab hukum penyelenggara sistem elektronik. *Rajajawali Pers*.
- Miru, A., and Yodo, S. (2004). Hukum perlindungan konsumen.
- Moh. Mahfud MD, (2011). *Membangun Politik Hukum, Menegakkan Konstitusi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Nurwati, *Perlindungan Kreditur Dalam Eksekusi Jaminan Fidusia Pada Kredit Kedaraan Bermotor*, Jurnal Hukum De'rechtsstaat, Tanpa Tahun
- Patrik Purwahid dan Kashadi, (2008) Hukum Jaminan, *Undip Press*, Semarang.
- Philipus M. Hadjon, (2007). Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia, *Bina Ilmu*, Surabaya.
- Priyono, Y., dan Roestamy, M. (2015). Perlindungan konsumen dalam klaim asuransi barang pada pembiayaan kendaraan bermotor dikaitkan dengan perjanjian model baku the consumerism of insurance claim on vehicle leasing in accordance with standard model agreement. *Jurnal Ilmiah Living Law*, 7(2). 214-229.
- Riyeke Ustadiyanto, (2001). Framework E-Commmerce, Andi, Yogyakarta.
- Roestamy, M. (2016). Paradigma Hak Kebendaan Kepemilikan Sarusun Yang Dibangun Pada Lahan Hak Guna Bangunan. *Jurnal Hukum DE'RECHTSSTAAT*, 2(1), 1-22.
- Ruth, E. (2013). Deskripsi kualitas layanan jasa akses internet di Indonesia dari sudut pandang penyelenggara. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 11(2), 137-146.
- Santoso, E. (2015). Peran bapepam sebagai lembaga pengawas pasar modal atas pelanggaran administrasi kegiatan short selling the role of the supervisory agency

bapepam as market capital for infringement of related short selling administration. *Jurnal Ilmiah Living Law*, 7(2), 200-213.

Satjipto Rahardjo, (2000). *Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti*, Bandung.

Setiani, H., dan Taufiq, M. (2018). Perlindungan Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Dalam Perdagangan Elektronik Dikaitkan Dengan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Ilmiah Living Law*, 10(2), 114-127.

Suhartini, E. (2016). Analisis Kepastian Hukum Alat Bukti Pada Perjanjian Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Hukum De'rechtsstaat*, 2(1), 23-42.

Suhartini, E. (2020). Legal Political Perspective Wage System to Realize Social Justice. *Journal of Morality and Legal Culture*, 1(2), 122-129.

Theresia, A. (2014). *Pembangunan Berbasis Masyarakat, Penerbit Alfabeta*, Bandung.

Wibawa, S. (1991). *Pembangunan berkelanjutan: konsep dan kasus*. Tiara Wacana Yogya.

Zulham, S. H. (2017). *Hukum perlindungan konsumen*. Prenada Media.