

# IMPLEMENTASI KETENTUAN PASAL 4 HURUF (A) UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT PELAYANAN JARINGAN WIFI INDIHOME DI KOTA SINGARAJA

I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widyani Putri, Si Ngurah Ardhya, Ni Ketut Sari Adnyani

Program Studi Ilmu Hukum  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Singaraja, Indonesia

e-mail : ([gayatriwid@gmail.com](mailto:gayatriwid@gmail.com), [ngurah.ardhya@undiksha.ac.id](mailto:ngurah.ardhya@undiksha.ac.id),  
[sari.adnyani@undiksha.ac.id](mailto:sari.adnyani@undiksha.ac.id))

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa terkait Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan Jaringan Wifi IndiHome serta mengetahui bagaimana menindaklanjuti kekeliruan informasi pelayanan yang dialami konsumen pada Kontrak Berlangganan Wifi IndiHome. Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kota Singaraja. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Teknik penentuan sampel penelitian yang digunakan adalah Teknik *Nonprobability Sampling* dengan bentuk *Purposive Sampling*. Data penelitian yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pasal 4 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen belum dapat terimplementasi dengan baik, hal ini dipengaruhi oleh kurang optimalnya faktor penegak hukum, faktor sarana dan fasilitas, faktor masyarakat, serta faktor budaya. Adapun bentuk pertanggung jawaban pihak Telkom Singaraja dalam menindaklanjuti kekeliruan informasi yaitu dengan memberikan pelayanan dalam bentuk Pusat Bantuan melalui Call center atau Media Sosial IndiHome Care.

**Kata Kunci :** Implementasi, Perlindungan Konsumen, Pusat Bantuan, Jaringan Internet

## Abstract

*This study aims to find out and analyze the implementation of the provisions of Pasal 4 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 concerning Consumer Protection Regarding IndiHome Wifi Network Services and to find out how to follow up on service information errors experienced by consumers on IndiHome wifi subscription contracts. The research method used in this study is a descriptive empirical legal research. The Non-Probability Sampling technique in the form of Purposive Sampling was employed to determine the study sample size. The research data obtained were then analyzed qualitatively. Based on the research results show that Pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 concerning consumer protection has not been implemented properly, this is influenced by the lack of optimal law enforcement factors, facilities and facilities factors, community factors, as well as cultural factors. The act of responsibility given by the Telkom Singaraja regarding to the misinformation is providing assistance in a form of a Help Centre via Call or official Indohome Care social media.*

**Keywords :** Implementation, Consumer Protection, Help Center, Internet Network

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era modern saat ini semakin berkembang. Dalam meningkatkan produktivitas masyarakat sebagai pemenuhan kebutuhan, memunculkan teknologi informasi yang biasa disebut dengan internet (*Interconnection Networking*). *Interconnection Networking* atau internet adalah sebuah sistem komunikasi global yang menghubungkan komputer-komputer dan jaringan-jaringan komputer diseluruh dunia. Dengan menghubungkan komputer dan jaringan membuat komunikasi antar individu satu dengan yang lainnya dapat berjalan dengan baik (Nurjanan, 2016: 2). Selain menjaga komunikasi yang baik, internet juga memberikan dukungan besar terhadap dunia usaha, sehingga menghasilkan barang dan/atau jasa yang sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam suatu transaksi. Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia yaitu PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk(Telkom).

TelkomGrup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) (Telkom,2021). Dengan adanya strategi yang dicanangkan oleh TelkomGrup bagi konsumen, maka diperlukan perlindungan hukum yang pasti bagi pengguna jasa telekomunikasi dengan produsen baik dalam kegiatan bisnis maupun kegiatan sehari-hari.

IndiHome merupakan singkatan dari Indonesia Digital Home, sebuah produk layanan yang dirilis oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Layanan yang ditawarkan berupa internet, Telepon Rumah dan Layanan Televisi Interaktif. Telkom menyediakan persyaratan yang sudah ditentukan agar dapat dilakukan pemasangan Wifi IndiHome. Pemasangan Wifi IndiHome tersebut akan menimbulkan hubungan kontraktual (Kontrak Berlangganan) antara PT Telkom dengan pelanggan. Dalam menyediakan kontrak, akan berisiketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak

oleh pihak Telkom, dan wajib dipenuhi Pelanggan, kontrak tersebut dikenal dengan perjanjian baku atau Kontrak Berlangganan yang berisi data pelanggan, data layanan IndiHome, informasi tambahan, tanda tangan Para Pihak, Syarat Ketentuan termasuk penambahan dan perubahan (Syarat&Ketentuan, 2021: 1). Dengan kesepakatan antara kedua belah pihak maka akan terciptanya perjanjian sah.

Hampir seluruh masyarakat pada saat ini menjadi konsumen pengguna layanan internet, terutama di masa pandemi yang sedang melanda dunia. Menurut laporan We Are Social, penggunaan internet di Indonesia pada Januari 2021, jumlahnya mencapai 202,6juta atau sekitar 73,3 persen dari populasi masyarakat, sehingga secara tahunan, jumlah pengguna bertambah hingga 15,5 persen atau sekitar 27 juta pengguna internet di Indonesia (bisnis.com, 2020).

Penggunaan layanan internet menjadi sangat dibutuhkan karena peraturan pemerintah yang mengharuskan untuk setiap pekerja Work From Home (WFH) akibat dari adanya pandemi Covid-19. "WFH merupakan kebijakan yang dikeluarkan untuk mengalihkan setiap kegiatan offline menjadi kegiatan online dengan menggunakan layanan internet"(Prawesty,2021:1).

Segala aktivitas digital dilakukan dengan menggunakan layanan internet baik pendidikan, pekerjaan, bisnis, pemenuhan kebutuhan dan lain sebagainya. Dengan adanya aktivitas digital, dan pertumbuhan teknologi yang semakin berkembang, maka pengguna internet tidak ingin merasakan jaringan yang tidak stabil sehingga akan mengganggu aktivitas konsumen. Dalam mewujudkan keseimbangan pelayanan antar kedua pihak, layanan IndiHome menawarkan kontrak baku berlangganan yang dimana dalam kontrak tersebut memuat hak dan kewajiban dari masing-masing pihak baik Telkom dan Pihak Pelanggan.Penyediaan layanan internet IndiHome banyak memiliki kelebihan yang diberikan, namun adapun kekurangan yang sering dirasa seperti gangguan jaringan, pelayanan yang cukup lambat bagi sebagian orang, dan kekeliruan pada suatu informasi

pelayanan yang menyebabkan tidak terpenuhinya pelayanan terhadap konsumen. Hal ini menyebabkan tidak terpenuhi salah satu hak atas kenyamanan yang terdapat pada Pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara umum merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Kegiatan bisnis yang sehat harus terciptanya keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha (Hamid,2017:4). Dalam peningkatan upaya meminimalisir kerugian konsumen maka memerlukan perlindungan sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Namun pelaku usaha juga harus diberikan perlindungan karena keberadaan pelaku usaha sama pentingnya dengan konsumen dalam perekonomian negara. Sehingga perlindungan konsumen bukan semata-mata membalik kedudukan yang lemah menjadi kuat atau malah sebaliknya, tetapi bertujuan untuk mewujudkan keseimbangan antara dua kepentingan yang berbeda (Hamid,2017:5).

Jika kita lihat mengenai syarat ketentuan telkom sendiri yang dimana aturan tersebut dibentuk dengan mengadopsi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam hal pencegahan terhadap ketidaknyamanan pelanggan. sehingga syarat ketentuan yang diterbitkan oleh Telkom sudah memenuhi Undang-Undang

Perlindungan Konsumen, namun kenyataannya yang kita lihat di lapangan masih ada Pelanggan yang tidak terpenuhi haknya seperti lambatnya pelayanan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Permasalahan di atas mengacu pada Pasal 4 huruf (a) mengenai hak atas kenyamanan konsumen, yang dimana konsumen tidak merasakan kenyamanan akibat gangguan jaringan serta lambatnya pelayanan yang dilaksanakan, hal ini yang menimbulkan kerugian kepada konsumen.

Adapun salah satu observasi terhadap konsumen yang merupakan seorang pengusaha jual-beli photocard. Dalam menjalankan usahanya konsumen menggunakan internet untuk mencari produk sampai dengan menjual produk tersebut. Permasalahan terhadap lambatnya

perbaikan gangguan jaringan yang dialami konsumen menjadi kendala dalam menjalankan usaha. Kerugian yang dialami konsumen berupa materil yang dimana konsumen harus membeli kuota tambahan untuk dapat mengakses internet. Tujuan awal konsumen menggunakan Wifi sebenarnya untuk menghemat pembelian kuota yang cukup besar, mengingat bahwa konsumen menggunakan beberapa *smartphone* serta *laptop* untuk menjalankan usahanya. Bilamana terjadi gangguan jaringan, konsumen akan mengalami kerugian secara materil dalam pembelian kuota karena tidak dapat menggunakan layanan internet.

Namun ada juga kondisi dimana kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap prosedur pelaporan gangguan yang dialami pengguna jaringan Wifi IndiHome di Kota Singaraja. Banyak pelanggan yang hanya menandatangani kontrak tanpa membaca dan memperhatikan poin-poin penting yang didapat sebagai konsumen, sehingga apabila konsumen mengalami kerugian, konsumen tidak mengambil tindakan apapun karena kurangnya pemahaman.

Berdasarkan kondisi diatas, dengan mengaitkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta fakta yang terjadi dilapangan, maka telah terjadi kesenjangan antara norma dan kenyataan dalam masyarakat yang dimana tidak selamanya berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Dalam hal ini, lambatnya pelayanan pada saat gangguan, dan kekeliruan pelanggan terhadap tata cara pelaporan gangguan terkait jaringan wifi IndiHome.

Kesenjangan tersebut mengakibatkan kerugian terhadap konsumen yang dimana tidak terpenuhinya pelayanan pada ketentuan pada pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai hak atas kenyamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, maka penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kondisi tersebut. Dengan adanya kesenjangan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum. Adapun judul penelitian hukum ini adalah "Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait

Pelayanan Jaringan Wifi IndiHome Di Kota Singaraja”.

### **RUMUSAN MASALAH**

- 1) Bagaimana implementasi ketentuan pasal 4 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terkait pelayanan jaringan Wifi IndiHome di Kota Singaraja?
- 2) Bagaimana tindak lanjut dalam kekeliruan informasi pelayanan yang dialami konsumen pada kontrak berlangganan Wifi IndiHome di Kota Singaraja?

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris merupakan penelitian yang dilakukan melalui penelitian lapangan secara langsung (Nurhayari, Ifrani,dkk, 2021:13). Sifat penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian adalah deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Perlindungan Konsumen terhadap hak atas kenyamanan dalam pelayanan barang dan/atau jasa, serta kekeliruan terhadap suatu informasi pelayanan yang dialami konsumen mengenai gangguan jaringan Wifi IndiHome di Kota Singaraja.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Dalam pengumpulan data primer dan data sekunder, maka penulis menggunakan tiga jenis pengumpulan bahan hukum yaitu teknik studi dokumen, teknik observasi, dan teknik wawancara. Teknik penentuan sampel penelitian menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Adapun bentuk dari Teknik *Non Probability Sampling* yang digunakan dalam penelitian hukum empiris ini adalah *Purposive Sampling*. Data yang diperoleh untuk penelitian ini dianalisis dan diolah secara kualitatif kemudian data akan disajikan secara deskriptif analisis. Pengolahan data yang dilakukan yaitu data dikerjakan sehingga berhasil mendapatkan kebenaran- kebenaran untuk mencari jawaban terkait permasalahan yang ada guna mendapatkan kesimpulan sebagai akhir dari penelitian. Pengumpulan bahan hukum hasil penelitian yang sempurna

(Adnyani, 2016 : 223)Setelah dilakukan penyajian bahan hukum Langkah selanjutnya yakni penarikan kesimpulan (Adnyani, 2015: 68-80).

### **PEMBAHASAN**

#### **Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan jaringan Wifi IndiHome di Kota Singaraja.**

Perlindungan konsumen yang dibentuk oleh pemerintah dalam peraturan perundang-undangan sebagai usaha bersama antara konsumen dan pelaku usaha telah diatur dengan jelas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dimana pada Pasal 1 Ayat 1 menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Dalam kebijakan yang dirumuskan dengan tujuan yang jelas biasanya dikenal dengan implementasi.

Implementasi adalah suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan (Nurfadilah, 2020: 2). Jika pelaksanaan yang penting dari sebuah kebijakan-kebijakan yang ada tidak terlaksanakan dengan baik maka akan menjadi rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip yang tidak dapat terimplementasi. Dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen, dibagi menjadi dua subjek yaitu konsumen dan pelaku usaha. Dengan adanya hal ini, maka dapat diketahui pihak mana saja yang dapat mempergunakan Undang- Undang Perlindungan Konsumen dalam mempertahankan haknya. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat tujuan dari Perlindungan Konsumen yang dinyatakan dalam Pasal 3 UUPK, antara lain (Tampubolo, 2016:60): Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

1. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif

2. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
3. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
4. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
5. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Namun pada kenyataannya seringkali konsumen tidak meningkatkan pemberdayaan dirinya dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Hal ini tercermin dari masih adanya konsumen yang tetap mengacuhkan ketidaknyamanan yang dirasa pada saat menggunakan barang dan/atau jasa. Menurut Hornby, Konsumen (*consumer*) adalah seorang yang membeli barang atau menggunakan jasa (Atsar&Apriani, 2018: 2). Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur secara tegas pada Pasal 4 huruf (a) berbunyi: "Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hal ini sangat penting mengingat salah satu hak konsumen adalah memperoleh hak atas kenyamanan agar konsumen terhindar dari kerugian.

Adapun permasalahan gangguan jaringan yang seringkali dirasa oleh pengguna jaringan Wifi IndiHome di Kota Singaraja antara lain terhambatnya aktivitas kelas online, pembuatan tugas-tugas, ujian online dengan batas waktu, serta menghambat pekerjaan terutama pada proses pencarian produk hingga menjual produk tersebut, sehingga menimbulkan kerugian seperti kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan pada saat berjualan online dan pembelian kuota untuk beberapa *laptop* dan *smartphone*. Pengaturan yang tegas merupakan wujud dari perlindungan hukum bagi konsumen

yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Moch. Isnaeni perlindungan hukum dipersiapkan oleh pembentuk Undang-Undang untuk mengantisipasi ketidakadilan yang dialami oleh salah satu pihak dalam kontrak dan mengantisipasi adanya eksploitasi yang dilakukan oleh salah satu pihak yang mempunyai *bergaining position* yang lebih unggul dari pihak lain (Subekti&Sri, 2020: 59). Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua yaitu perlindungan Hukum Preventif dan Perlindungan Hukum Represif.

Perlindungan Hukum Preventif yaitu perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini membuktikan bahwa pemerintah telah melakukan upaya Perlindungan Hukum Preventif dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kontrak Berlangganan IndiHome guna mencegah adanya pelanggaran-pelanggaran yang dapat merugikan konsumen.

Selanjutnya Perlindungan Hukum Represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran (Novira,Rai,dkk, 2020: 6). Dalam hal ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 7 huruf (f) sebagai aturan yang diberikan untuk dapat menyelesaikan sengketa yang terjadi. Dalam menjalankan aturan tersebut agar dapat terimplementasikan perlu adanya penegakan hukum. Berdasarkan pasal 44 UUPK kedudukan YLKI sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yaitu lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah serta mempunyai wewenang menangani perlindungan konsumen.

Di dalam memberikan jaminan kepada pelanggan, Telkom sendiri memberikan jaminan untuk servis pelanggan yang dikenal dengan SLG (*Service Level Guarantee*) yaitu batas maksimal dalam perbaikan gangguan jaringan dengan jangka waktu 3x24 jam. Jika teknisi datang melebihi dari jangka waktu yang diberikan maka akan diberikan kompensasi dalam bentuk

potongan tagihan. Pemotongan tagihan akan diberikan sesuai dengan waktu gangguan yang dialami oleh pelanggan yang dimana bila terjadi gangguan selama 10 hari maka potongan tagihan akan dihitung dengan memperhitungkan ( $10/30 \times$  jumlah total ) dari gangguan jaringan tersebut. IndiHome sendiri tidak dapat menjamin jaringan untuk selalu dalam keadaan stabil, tetapi Telkom menekan gangguan hanya boleh ada di angka 30%.

Ketika ingin mengetahui efektivitas dari hukum, maka harus mengukur sejauh mana hukum itu ditaati oleh sebagian besar target, sehingga nanti dapat dikatakan aturan hukum yang bersangkutan efektif. Adapun efektivitas menurut Soerjono Soekanto yang menjelaskan bahwa efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor :

Faktor Hukum yang dimana aturan-aturan yang hidup dalam masyarakat mampu mengatur kehidupan masyarakat seperti Undang-Undang. Dalam hal kerugian konsumen yang terjadi di Kota Singaraja, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta syarat ketentuan Telkom menjadi aturan yang dimana mampu mengatur kehidupan masyarakat. Dalam hal faktor hukum itu sendiri tidak ada masalah, permasalahan yang timbul dapat diselesaikan menggunakan Undang-Undang serta syarat&ketentuan Telkom yang sudah diciptakan, maka sudah terdapat faktor hukum yang telah diciptakan oleh pemerintah dan pihak Telkom.

1. Faktor penegak hukum meliputi pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum tersebut yang dimana mampu memberikan kepastian, keadilan dan kemanfaatan hukum secara proporsional. Dalam kerugian konsumen terkait gangguan jaringan wifi IndiHome di Kota Singaraja, belum ada tindak lanjut dalam merealisasikan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen. Namun bilamana terjadi sengketa, maka sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui YLKI sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yaitu lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah sertamempunyai

wewenang menangani pelanggaran konsumen. Dalam laporan gangguan jaringan yang dilakukankonsumen kepada pihak Telkom, maka pihak Telkom akan menyelesaikan dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

2. Faktor Sarana dan Fasilitas yang mendukung penegakan hukum untuk mencapai tujuan. Menurut Soerjono Soekanto, bahwa fasilitas yang mendukung penegak hukum agar lancar antara lain, mencakup tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup, dan seterusnya. Berdasarkan hasil penelitian terhadap pelayanan jaringan wifi IndiHome di Kota Singaraja, faktor sarana dan fasilitas yang diberikan pihak Telkom yaitu mengawasi setiap gangguan yang terjadi dengan menekan gangguan hanya di angka 30%. Gangguan yang terjadi diatasi dengan menyediakan teknisi serta alat yang cukup untuk menghindari angka gangguan lebih dari 30%. Selanjutnya pelayanan yang diberikan yaitu mengenai laporan gangguan jaringan dengan menggunakan aplikasi MyIndiHome sering membuat masyarakat merasa ragu, hal ini dirasakan pada saat teknisi cukup lama datang untuk memperbaiki jaringan, mengingat bahwa ketentuan mengenai nomor token yang sudah diterima atau belum. Dalam hal ini kurangnya fast respon pihak telkom terhadap pelayanan IndiHome Care yang disediakan oleh pihak telkom harus lebih diperhatikan. Sehingga perlu adanya upaya peningkatan layanan dan pemberian informasi yang lebih jelas kepada konsumen.

3. Faktor masyarakat yang bertujuan untuk mencapai kedamaian didalam masyarakat. Faktor masyarakat ini berkaitan terhadap lingkungan yang dimana hukum tersebut berlaku dan diterapkan. Berdasarkan hasil penelitian di Kota Singaraja bahwa masih ada aturan yang tidak dapat terealisasikan kepada masyarakat, yaitu mengenai ketidakpedulian masyarakat terhadap syarat ketentuan yang diberikan oleh pihak Telkom sendiri. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak menyadari bahwa memiliki hak yang dapat diklaim kepada pihak Telkom sewaktu – waktu bila

- terjadi kerugian yang dirasa oleh konsumen.
4. Faktor terakhir adalah faktor kebudayaan yang dimana berkaitan dengan faktor masyarakat. Faktor budaya ini merupakan sikap manusia yang berlaku dimana bila terus menerus dilakukan akan membudaya dan dianggap lazim oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian di Kota Singaraja, dapat dikatakan bahwa konsumen masih memiliki kesadaran rendah dalam membaca, yang dimana dalam syarat ketentuan tersebut memuat hak-hak yang didapatkan oleh konsumen. Pada pasal 5 huruf (a) mengenai kewajiban konsumen yang dimana, konsumen berkewajiban membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Dengan adanya hal tersebut, maka perlu adanya edukasi kepada pegawai dan teknisi Telkom agar dapat menyampaikan informasi dengan jelas kepada konsumen yang memiliki kesadaran rendah agar rendahnya respek masyarakat akan hal tersebut tidak terus menerus menjadi kebiasaan yang nantinya akan membudaya dan dapat merugikan para pihak.

Berdasarkan hal tersebut, bahwa efektivitas hukum belum dapat dikatakan berjalan dengan baik karena pada faktor penegak hukum, faktor sarana, faktor masyarakat, serta faktor budaya belum dapat terealisasi secara maksimal, mengingat masih adanya hal yang harus lebih ditekankan dan direalisasikan. Hal ini terbukti pada faktor penegak hukum belum ada tindak lanjut dalam merealisasikan ketentuan yang ada, sehingga sengketa konsumen hanya dapat diselesaikan melalui YLKI. Kemudian perlu adanya upaya peningkatan layanan dan pemberian informasi yang lebih jelas terkait memunculkan nomor token pada pelaporan gangguan di aplikasi MyIndiHome untuk mendukung faktor sarana itu sendiri, dan diperlukan edukasi kepada teknisi Telkom agar memahami syarat ketentuan bagi pelanggan untuk nantinya dapat menyampaikan informasi dengan jelas kepada konsumen yang memiliki kesadaran rendah mengenai syarat ketentuan yang disepakati para pihak, dan bagi konsumen berkewajiban membaca pemanfaatan barang dan/atau jasa sesuai dengan pasal 5

huruf (a) UUPK, sehingga terpenuhi faktor masyarakat dan faktor budaya untuk mewujudkan efektivitas hukum dapat berjalan dengan baik.

Berkaitan dengan hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen itu sendiri akan timbul perjanjian sah yang pada saat itu dianggap telah melakukan kesepakatan mengenai suatu hal, sehingga satu pihak berhak menuntut hak tersebut dan satu pihak berkewajiban untuk memenuhi perjanjian tersebut. Hubungan hukum ini sangatlah penting untuk mengetahui akibat hukum para pihak dan dapat dituntut apabila tidak dipenuhinya perjanjian tersebut. Perlindungan konsumen belum sepenuhnya terealisasi dengan maksimal. Hal ini terjadi karena sebagian besar masyarakat khususnya pelanggan wifi IndiHome tidak mengetahui terkait keberadaan hak konsumen pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu beberapa faktor lain seperti ketidaknyamanan dalam menggunakan wifi, informasi yang kurang dipahami, kebingungan dalam pelaporan gangguan jaringan, pelanggan yang enggan untuk memproses gangguan, serta meminta ganti kerugian yang dialami.

Ketidaktahuan konsumen atau pelanggan wifi IndiHome terkait keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak bisa disalahkan sepenuhnya. Hal seperti ini wajar terjadi akibat kurangnya pemahaman atau pembinaan kepada masyarakat terkait hak konsumen yang diatur secara khusus pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Lembaga terkait dan Telkom Singaraja kurang memberikan pembinaan serta informasi kepada konsumen.

#### **Tindak Lanjut Dalam Kekeliruan Informasi Pelayanan yang Dialami Konsumen pada Kontrak Berlangganan Wifi IndiHome.**

Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat dihadapkan dengan berbagai macam iklan dan promosi yang diperoleh dari pelaku usaha agar mereka dapat mengenalkan produk kepada orang lain. Meskipun kedua istilah tersebut mempunyai makna sebagai kegiatan mengenalkan

produk atau perusahaan kepada orang lain (masyarakat), tetapi keduanya mempunyai karakteristik yang berbeda. Iklan (*advertisement*) adalah produk yang dihasilkan dari kegiatan beriklan (periklanan atau *advertisement*). Jadi, iklan adalah produknya (barangnya, pesannya, bendanya) sedangkan periklanan adalah proses kegiatan, mulai dari merancang, membuat hingga kampanye iklan ke masyarakat (Kriyantono, 2013: 5). Dalam kegiatan promosi, seseorang atau perusahaan dapat menggunakan berbagai media, dapat berbentuk personal (tatap muka langsung), media nir massa (melalui direct mail) sampai dengan media massa (radio, TV, film, surat kabar) (Kriyantono, 2013: 7). Pelaku usaha dalam mengedarkan,

menawarkan, mengiklankan, dan memperdagangkan barang dan/atau jasa harus dilakukan sesuai dengan kondisi maupun standar mutu barang sesungguhnya.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya pelaku usaha tidak hanya dibebani hak dan kewajiban saja, tetapi pelaku usaha juga bertanggung jawab memberikan ganti kerugian yang dialami oleh konsumen apabila konsumen mengalami kerugian akibat dari informasi yang kurang jelas. Adapun pertanggung jawaban dari pihak Telkom Singaraja dalam suatu kekeliruan informasi sesuai dengan ketentuan Telkom yang berlaku. Semua kekeliruan informasi yang dialami konsumen atau pelanggan menjadi tanggung jawab Telkom baik dari menindaklanjuti laporan pelanggan mengenai sambungan layanan sampai dengan kompensasi akibat kerugian yang dialami pelanggan. Prinsip tanggung jawab itu sendiri merupakan sesuatu yang penting dalam hukum perlindungan konsumen, hal ini diatur dalam Pasal 19 dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

- (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 dimaksud pada 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) Pemberian 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 tuntutan 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 bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berkaitan dengan syarat ketentuan Telkom Singaraja yang diatur secara khusus untuk diberikan kepada konsumen. Dalam perjanjian baku tersebut memuat semua hal antara konsumen/pelanggan pengguna wifi IndiHome dengan pihak Telkom yang meliputi Pengertian, Hak dan kewajiban Konsumen, Hak dan Kewajiban Telkom, Tanggung Jawab Pelanggan, Larangan Bagi Telkom, Sanksi, Klaim Keberatan atas Tagihan Telkom, Pembatasan Tanggung Jawab Telkom, dan hal penting lainnya. Dengan adanya hal ini, Telkom memiliki perjanjian baku yang memang sudah ditetapkan secara Nasional dari pusat mengingat bahwa Telkom merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Kontrak ini biasa dikenal dengan Kontrak Perjanjian Digital. Kontrak ini biasa dikenal dengan Kontrak Perjanjian Digital yang dimana pada saat pelanggan melakukan registrasi akan diberikan isi dari kontrak perjanjian yang nantinya akan ditandatangani secara digital agar dapat dipertanggung jawabkan oleh kedua belah pihak.

Tindak lanjut dalam kekeliruan informasi pelayanan yang dialami konsumen pada kontrak berlangganan wifi indihome. Seringkali konsumen mengacuhkan isi dari kontrak perjanjian berlangganan, konsumen hanya sekedar menandatangani tanpa memperhatikan dengan baik syarat&ketentuan yang sudah disusun oleh

Telkom. Telkom Singaraja bekerjasama dengan beberapa mitra yang dapat menyebabkan kekeliruan tersebut muncul, maka dari itu Telkom Singaraja berusaha untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan dalam menggunakan jaringan Wifi IndiHome. Solusi Telkom Singaraja untuk menindaklanjuti kekeliruan tersebut yaitu dengan meluruskan kekeliruan konsumen dan pelaku usaha, baik penyebab Telkom maupun pihak mitra kerja Telkom Singaraja. Jika kekeliruan tersebut hingga menimbulkan kerugian secara materil, Telkom Singaraja akan bertanggung jawab dengan mengganti kerugian pelanggan. Dalam hal ini kerjasama dari pelanggan sangat diperlukan agar tidak ada kebingungan maupun kesalah pahaman, terutama bagi pelanggan yang sungkan untuk memproses laporan lebih dari 1 (satu) kali agar ketidaknyamanan akibat kekeliruan informasi tersebut dapat diatasi oleh pihak Telkom.

Telkom Singaraja memberikan pelayanan dalam bentuk Pusat Bantuan sebagai solusi untuk menyelesaikan kendala layanan IndiHome pelanggan. Kendala yang dialami konsumen/pelanggan dapat disampaikan melalui call center atau media sosial IndiHome Care yang sudah disediakan oleh Telkom sebagai tindak lanjut Telkom Singaraja dalam menangani kekeliruan informasi pelayanan yang dialami konsumen. Selain itu konsumen juga bisa menyampaikan pengaduan layanan dengan mudah melalui aplikasi myIndiHome dan memilih topik bantuan sesuai dengan keluhan. Dalam menggunakan aplikasi tersebut konsumen yang masih mengalami kekeliruan pada pelaporan gangguan jaringan melalui aplikasi myIndiHome, hanya perlu memastikan bahwa setelah memilih topik bantuan pada aplikasi harus keluar nomor tiket, jika nomor tiket ini tidak muncul maka kekeliruan informasi akan muncul antara konsumen dan Pihak Telkom Singaraja karena pelaporan gangguan jaringan tersebut sebenarnya tidak sampai ke Telkom Singaraja.

Pengaturan sanksi baik dari Kontrak berlangganan Telkom dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berlangsung untuk mengarahkan

kedua pihak terutama pelaku usaha dan konsumen agar tidak melakukan perbuatan melawan hukum. Hal ini berguna untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dengan pelaku usahasehingga menciptakan iklim usaha yang sehat. Untuk itu sanksi sendiri merupakan salah satu wujud dari akibat hukum yang dapat mengembalikan keadaan menjadi lebih baik atau kembali semula manakala terjadi pelanggaran (rehabilitasi) sekaligus untuk mencegah terulangnya perbuatan yang pernah dilakukan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka dapat dirumuskan 2 (dua) kesimpulan, yaitu sebagai berikut :

1. Ketentuan Pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen pada pengguna jaringan wifi IndiHome belum terimplementasi dengan baik, hal ini dipengaruhi oleh belum optimalnya faktor penegak hukum yang dimana belum ada tindak lanjut dalam merealisasikan ketentuan yang ada, faktor sarana dan fasilitas mengenai upaya peningkatan layanan serta pemberian informasi terkait munculnya nomor token pada pelaporan gangguan aplikasi My IndiHome. Kemudian faktor masyarakat dan budaya yang saling berkaitan untuk dapat mengedukasi teknisi Telkom dalam memahami syarat ketentuan, sehingga teknisi dapat menyampaikan informasi dengan jelas kepada konsumen yang memiliki kesadaran rendah agar nantinya tidak membudaya dan mengakibatkan kerugian bagi parapihak.
2. Tanggung jawab Telkom Singaraja dalam menindaklanjuti kekeliruan informasi yang dialami konsumen terkait informasi pelayanan pada kontrak berlangganan yaitu dengan memberikan pelayanan dalam bentuk Pusat Bantuan melalui Call center atau Media Sosial IndiHome Care untuk mengklarifikasi kekeliruan tersebut kepada konsumen. Dalam hal ini kerjasama dari pelanggan sangat diperlukan agar tidak ada kebingungan maupun kesalah pahaman, terutama bagi pelanggan yang sungkan

untuk memproses laporan lebih dari 1 (satu) kali agar ketidaknyamanan akibat kekeliruan informasi tersebut dapat diatasi oleh pihak Telkom.

## SARAN

Berdasarkan pembahasan diatas, maka peneliti dapat merumuskan 2 (dua) saran, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah dan Telkom Singaraja diharapkan dapat memberikan sosialisasi mengenai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen dan Kontrak Berlangganan terkait syaratketentuan sesuai dengan aturan. Telkom Singaraja diharapkan dapat mengedukasi teknisi mengenai syarat ketentuan agar teknisi dapat menyampaikan informasi dengan jelas kepada pelanggan terkait hak-hak yang dilindungi, sehingga nantinya masyarakat dapat meningkatkan pemberdayaan dirinya dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagaikonsumen.
2. Bagi konsumen diharapkan untuk lebih memperhatikan informasi maupun kontrak perjanjian yang ada pada perjanjian yang sudah diberikan oleh pihak Telkom. Konsumen berkewajiban membaca pemanfaatan barangdan/atau jasa sesuai dengan pasal 5 huruf (a) UUPK Kerjasama dari pelanggan sangat diperlukan agartidak ada kebingungan maupun kesalah pahaman, terutama bagi pelanggan yang sungkan untuk memproses laporan lebih dari 1 (satu), kali agar ketidaknyamanan akibat kekeliruan informasi tersebut dapat diatasi oleh pihak Telkom dan hak-hak konsumen maupun pelaku usaha dapat terealisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnyani, N. K. S. (2014). Correlation Analysis Between The Improvement Tax With Tourism Development In The Lovina Singaraja Area (Case Study In The Buleleng District). *International Journal of Business, Economics and Law*, 4(2).
- Adnyani, N. K. S. (2016, November). Perlindungan Hukum Indikasi Geografis Terhadap Kerajinan Tradisional Tenun Gringsing Khas Tenganan. In *Seminar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat* (Vol. 1).
- Adnyani, Ni Ketut Sari. "Peranan Ibu Rumah Tangga Dalam Perlindungan Konsumen." *Jurnal Komunikasi Hukum*, Volume1, No. 1 (Pebruari 2015): 68-80.
- Atsar, Abdul, Rani Apriani. (2018). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Hamid, A. H. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: Sah Media.
- [https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22), diakses pada tanggal 17 Januari 2022
- Indonesia, Telkom. (2021,
- Kriyantono, Rachmat. (2013). *Manajemen Periklanan: Teori Dan Praktek*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Nurfadilah, Fahrizal. (2020). *Implementasi Strategi Pembangunan Infrastruktur Desa Oleh Pemerintah Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran Tahun 2018*. Universitas Siliwangi, Fak Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2.
- Nurhayari, Yati, Ifrani, M.Yasir Said. (2021). *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia (JPHI). Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum*, 13.
- Nurjanah, Tanti Siti, Etik Insanudin. (2016). UIN Sunan Gunung Djati Bandung. *Menggunakan Python dan Sqlmap PadaWindows*, 2.
- Prawesty, Nurya. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Service Provider Seluler Pada Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Daring Masa Pandemi Covid-19*. Universitas Islam Negeri Sunan

- Ampel Surabaya, Fak Sains Dan Teknologi, 1.  
September 4). *Tentang Telkom. Profil dan Riwayat Singkat*. Diambil kembali dari Profil dan Riwayat Singkat - Telkom:
- Subekti, Veronika Nugraheni Sri. (2020). *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Rumah Tapak dalam Kontrak Jual Beli Berdasarkan Perjanjian Pengikatan Jual Beli*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Syarat Ketentuan. (2021). *Draf PT Telkom Indonesia. Draf Syarat & Ketentuan Layanan IndiHome*, 1.
- Tampubolo, Wahyu Simon. (2016). *Jurnal Ilmiah "Advokasi". Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, 53-
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.