

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERJANJIAN BERLANGGANAN LAYANAN INTERNET

Dina Rahmayani<sup>1\*</sup>, Syuryani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Bukittinggi, Indonesia  
dinarahmayani05@gmail.com<sup>1</sup>, syuryani977@gmail.com<sup>2</sup>



Article Info	Abstract
<p><b>Article History</b></p> <p>Received: Mei 20, 2024</p> <p>Accepted: Juni 30, 2024</p> <p><b>Keywords:</b> Internet Necessity, Telecommunications Services, Customer Rights and Obligations</p>	<p><i>Internet has become a fundamental necessity for modern society today. Shopping, sending emails, listening to music, and advertising products can all be done through the internet. To facilitate telecommunications, there is a need for a managing body that provides internet services, one of which is carried out by PT. A, which operates in the field of telecommunications service connections. One of the products offered by PT. A is the internet. more people subscribe, there are also increasing issues related to internet services. These range from technical to non-technical service problems that result in losses for customers. Method used in this research is a conceptual approach, which provides an analytical perspective on legal problem-solving seen from the aspect of legal concepts underlying it and based on internet,con information from internet service users. Based on the results of this research, sumer regarding the implementation of agreements, as well as the rights and protection,a obligations between the company and the customers have the clause agreements made by the company. It's just a matter of been stipulated in greements. understanding for both customers and the company to fulfill and implement rights and obligations so as not to cause breach of contract.</i></p>

### Abstrak

Internet telah menjadi suatu kebutuhan utama bagi masyarakat modern saat ini. Berbelanja, mengirim surat, mendengarkan musik sampai mengiklankan suatu produk, semuanya dapat dilakukan dengan perantara internet. Untuk dapat melaksanakan penyelenggaraan telekomunikasi tersebut, diperlukan suatu badan pengelola yang menyediakan pelayanan jasa internet salah satunya yang dilakukan oleh PT. A yang bergerak di bidang pelayanan jasa sambungan telekomunikasi salah satu produk yang ditawarkan PT.A yaitu Internet. Semakin banyak masyarakat yang mulai berlangganan semakin banyak pula terjadi permasalahan terkait layanan internet. Mulai dari pelayanan teknis dan non teknis yang mengakibatkan kerugian pada pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan konseptual, yaitu pendekatan yang memberikan sudut pandang analisa penyelesaian masalah dalam penelitian hukum dilihat dari aspek konsep hukum yang melatar belaknginya serta berdasarkan informasi dari masyarakat pengguna layanan internet. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa mengenai pelaksanaan perjanjian, serta mengenai hak dan kewajiban antara perusahaan dengan pelanggan sudah dituangkan dalam perjanjian klausul yang dibuat oleh perusahaan. Tinggal bagaimana pengertian pelanggan maupun perusahaan untuk memenuhi dan melaksanakan hak dan kewajiban sehingga tidak menimbulkan wanprestasi.

**Kata Kunci:** internet, perlindungan konsumen, perjanjian

## I. PENDAHULUAN

Pembangunan nasional Indonesia mencerminkan peningkatan yang adil dan merata dalam kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia di segala bidang. Untuk melakukannya, kita harus mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, memproses, dan mengirimkan informasi melalui semua saluran yang tersedia. Untuk memenuhi kebutuhan teknologi Internet, kami merespon dengan mengembangkan produk berdasarkan pemenuhan kebutuhan akses Internet. Salah satu produknya adalah layanan internet. Produk ini telah ditingkatkan seiring dengan perkembangan teknologi. Pembangunan Telekomunikasi Indonesia bertujuan untuk menyediakan layanan Internet yang sesuai dalam skala global kepada seluruh penduduk Republik Indonesia dan pengguna layanan telekomunikasi di Indonesia. Meningkatnya persaingan di industri ini secara langsung maupun tidak langsung

mendorong perusahaan-perusahaan di semua industri di sektor Internet, termasuk industri informasi dan telekomunikasi. Telekomunikasi atau komunikasi adalah instrument yang digunakan manusia dalam berinteraksi dengan sesame baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kehidupan berorganisasi.

Perusahaan layanan internet terus melakukan perubahan dan perbaikan untuk membuatnya lebih baik dalam segala hal. Salah satu cara menilai kinerja perusahaan saat ini adalah informasi dari pelanggan dan kepuasan mereka terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh PT layanan internet, serta seberapa baik mereka mampu memenuhi kebutuhan internet sehari-hari masyarakat Indonesia dan proses mempengaruhi kepuasan pelanggan.<sup>3</sup> Di era globalisasi, pembangunan yang mampu menghasilkan berbagai barang dan jasa dengan muatan teknis ekonomi harus mampu mendukung pertumbuhan dunia usaha dan sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Dapatkan kepastian tentang barang dan jasa Anda dari perdagangan Anda tanpa kehilangan uang kepada konsumen.

Seluruh perusahaan Indonesia, sebagai produsen produk, baik barang maupun jasa, berhak memperoleh hak atas kekayaan intelektual dari rekan bisnisnya. Sebaliknya, pelaku ekonomi tidak sembarangan menghasilkan produk yang dapat merugikan konsumen dan masyarakat dengan memaksimalkan keuntungan. Indonesia menyediakan layanan internet yang disorot secara tertulis yaitu layanan internet. Internet sebagai alat komunikasi merupakan penemuan yang sangat berpengaruh di dunia sekarang ini dan telah menjadi salah satu kebutuhan terpenting kehidupan kita. Internet adalah jaringan computer yang dihubungkan dengan kabel, saluran satelit, atau frekuensi radio sehingga komputer saling terhubung dan saling berkomunikasi.

Mochtar Kusumaatmadja mengemukakan perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lainnya, dan berkaitan dengan barang dan jasa konsumen di dalam pergaulan hidup manusia. Mengingat tujuan dari Negara menjaga kepentingan dan memelihara ketertiban perhatian Negara sangat di butuhkan. Perhatian Negara terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebut sebagai kebijakan Negara. Pentingnya suatu Negara mengatur perlindungan hukum konsumen khususnya pengguna internet. Mengingat ketetapan waktu pemerintah perlu melaksanakan perlindungan konsumen berdasarkan rumusan keadaan yang telah ada dan akan berkembang terhadap nasib konsumen.

Terhadap lemahnya posisi tawar konsumen, perlindungan hukum konsumen dengan campur tangan negara untuk melindungi hak konsumen berupa undang - undang, maka harus dilindungi undang-undang. Hal ini karena salah satu tujuan hukum adalah untuk memberikan perlindungan (protection) kepada masyarakat. Perlindungan hukum bagi masyarakat luas harus berupa hak-hak konsumen.

Kesadaran nasional yang berkembang untuk melindungi secara hukum konsumen yang dirugikan dimulai dengan berbagai pertimbangan kebijakan. Misalnya, di masyarakat Eropa, kampanye bantuan konsumen pertama terjadi melalui program dalam dua fase.

Terjadi pada tahun 1973 fase pertama dan 1981 fase kedua. Dengan perkembangan modern ini, perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi sangat penting

untuk menjaga keseimbangan dalam hubungan hukum antara produsen dan konsumen. Salah satu kelemahan utama konsumen adalah masih sangat minimnya kesadaran akan haknya sendiri. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya kesadaran konsumen dan rendahnya tingkat pendidikan konsumen Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 memberikan pengertian yang cukup luas tentang perlindungan konsumen dalam hal ini. Perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya untuk menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen.

Salah satunya perlindungan yang diberikan kepada konsumen layanan internet, yang sering terjadi adalah konsumen tidak diberi informasi jelas tentang layanan internet yang digunakan seperti saat ini layanan internet yang dulunya saat ingin memasang paket layanan internet langsung menuju tempat/kantor Perusahaan layanan internet, tapi sekarang pemasangan dan transaksi layanan internet telah berubah dengan sistem online. Sistem online inilah yang sering menjadi kendala bagi konsumen layanan internet karena saat paket yang digunakan telah dibayar konsumen pengguna belum dapat menggunakan layanan internet tersebut, saat konsumen melakukan layanan pengaduan ke pihak Perusahaan terkadang pihak Perusahaan menanggapi kalau tidak ada layanan yang bermasalah dan sudah bisa digunakan apabila paket layanan internet telah dibayarkan padahal konsumen tersebut telah lebih dari 2 hari tidak dapat menggunakan layanan internet. Adapun keluhan dari konsumen kecepatan jaringan internet yang terkadang menurun dari biasanya, padahal paket yang biasa digunakan telah sesuai dengan kecepatan biasa, dan kemudian jaringan yang tiba-tiba saja melambat, dan konsumen harus menambah kecepatan internet yang nantinya akan mengalami kenaikan tarif yang tidak menentu padahal layanan yang digunakan tidak sebanyak yang ditetapkan dalam tagihan pembayaran layanan internet yang memberatkan pelanggan serta penanganan keluhan yang berbelarutar.

Sebagaimana dalam pasal 4 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat hak konsumen yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan serta hak mendapatkan kompensasi dan ganti rugi apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian atau sebagaimana mestinya. Terdapat juga dalam pasal 7 yaitu kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar jelas, jujur, mengenai barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

Dalam hal ini pelanggan diberikan berbagai kesepakatan yang tertuang dalam perjanjian atau kontrak. Artinya, pelanggan harus mematuhi ketentuan dalam

perikatan dan bertanggung jawab apabila terdapat perbuatan yang menyimpang dari ketentuan perikatan. Dengan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa prestasi dalam suatu arti memberikan semua hak milik perusahaan kepada pelanggan, prestasi dalam arti membuat sesuatu adalah tidak memberikan hak milik dan perbuatannya tidak termasuk memberikan sesuatu. Prestasi dalam hal ini tidak berbuat sesuatu adalah lawan dari prestasi yaitu wanprestasi. Menurut KUH perdata, bila salah satu pihak tidak menjalankan pelaksanaan perjanjian dan kewajiban sebagaimana dalam perjanjian ataupun tidak memenuhi kewajibannya namun sebagaimana yang ditentukan, maka perbuatannya dikategorikan wanprestasi.

## II. METODE PENELITIAN

Untuk mendapatkan data guna menguraikan masalah sesuai dengan judul, agar tujuan dan manfaat penelitian dapat tercapai, maka untuk itu diperlukan berapa metode penelitian yang berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian dan metode penelitian cara ilmiah untuk mendapatkan dengan tujuan kegunaan tertentu, metode yang digunakan yaitu metode penelitian yuridis normatif. Adapun pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan konseptual. Berdasarkan pendekatan konseptual, kemudian dihubungkan untuk melihat harmonisasi antara idea dan idealitas. Pada dasarnya penelitian yuridis normatif menggunakan data sekunder dan data primer dan sebagai data utama. data sekunder adalah data yang didapatkan dari dokumen-dokumen, buku-buku, laporan dan

peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **Pelaksanaan perjanjian berlangganan layanan internet dengan pihak konsumen Dalam KUHPerdara sendiri tidak disebutkan tentang bentuk perjanjian**

Namun apabila menelaah berbagai ketentuan yang tercantum di dalam KUHPerdara maka kontrak/perjanjian dibagi menjadi 2 yaitu perjanjian lisan dan perjanjian tertulis. perjanjian lisan adalah perjanjian yang dibuat oleh para pihak cukup dengan lisan atau kesepakatan para pihak. Dengan adanya consensus maka perjanjian ini tela terjadi, termasuk dalam golongan ini adalah perjanjian konsensual dan rill. Perbedaan ini diilhami dari hukum romawi. Dalam hukum romawi, tidak hanya memerlukan adanya kata sepakat, tetap perlu diucapkan dengan kata suci dan juga harus didasarkan atas penyerahan nyata dari suatu benda. Perjanjian konsensual adalah suatu perjanjian apabila ada kesepakatan para pihak. Sedangkan perjanjian adalah suatu perjanjian yang dibuat dan dilaksanakan secara nyata. Sedangkan kontrak tertulis merupakan kontrak yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk tulisan.

Di PT. A sendiri terdapat kontrak/perjanjian berlangganan layanan internet untuk para pelanggan yang ingin menikmati layanan internet. Bentuk dari perjanjian antara Perusahaan dengan pelanggan dalam perjanjian berlangganan layanan

internet tersebut adalah tertulis dan berjenis klausula baku. Jadi perjanjian tersebut telah dibuat dahulu oleh pihak Perusahaan tanpa adanua campur tangan pelanggan. Dan jika pelanggan ingin berlangganan layanan internet, pelanggan hanya menyetujui dengan menandatangani klausula yang dibuat oleh Perusahaan tersebut. Sebelum pelanggan ingin melakukan berlangganan layanan internet, pihak Perusahaan terlebih dahulu akan memberikan informasi mengenai layanan internet tersebut. Dan pihak Perusahaan juga memberitahu kepada calon pelanggan terkait paket-paket dari layanan internet yang mana sesuai dengan kemauan pelanggan. Kemudian sebelum terjadinya perjanjian berlangganan, pihak Perusahaan memberikan formulir yang serta sudah ada ketentuan-ketentuan didalamnya (klausula baku) kepada calon pelanggannya agar calon pelanggan tersebut mengetahui bagaimana isi dari kontrak/perjanjian berlangganan layanan internet.

Bagi calon pelanggan yang ingin melakukan berlangganan layanan internet, sebelumnya harus memenuhi syarat-syarat yang diberikan pihak Perusahaan diantaranya melampirkan KTP si pendaftar, dan juga calon pelanggan harus meninggalkan contact person penanggung jawab apabila ada hal-hal yang terjadi agar memudahkan pihak Perusahaan menghubungi pelanggannya.<sup>15</sup> Dalam buku H. Salim HS dijelaskan bahwa, pengertian dari klausula baku yaitu suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh satu pihak saja dalam kontrak tersebut, bahkan sering kali Sudha tercetak (boilerplate) dalam bentuk formular-formulir tertentu oleh salah satu pihak. Yang dalam hal ini kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisikan data-data informasi tertentu dengan sedikit atau tanpa perubahan klausula baku (Salim).

Untuk perjanjian berlangganan layanan internet di PT.A sendiri, pihak pelanggan tidak diberi kesempatan untuk mengubah kontrak tersebut sesuai atas permintaan pelanggan atau kemauan pelanggan. Perjanjian tersebut sudah mutlak dan apabila pelanggan tidak setuju dengan salah satu perjanjian yang tertuang dalam perjanjian berlangganan layanan internet maka pelanggan bisa membatalkan berlangganan layanan internet sebelum menandatangani klausula tersebut. Para pelanggan juga memiliki hak sebelum penandatanganan perjanjian berlangganan layanan internet tersebut, dimana pelanggan berhak membatalkan perjanjian pemasangan internet apabila poin-poin didalam perjanjian tersebut tidak sesuai dengan kemauan pelanggan. Untuk pelanggan internet memiliki perjanjian yang sama, tidak ada yang membedakan antara pelanggan yang satu dengan yang lainnya. Menurut buku H.Salim HS hukum perjanjian diluar KUHPerdara. Ciri-cirinya yaitu;

1. Isinya ditetapkan sepihak oleh pihak yang posisinya kuat

2. Masyarakat(debitur) sama sekali tidak ikut Bersama-sama menentukan isi perjanjian
3. Terdorong oleh kebutuhan debitur terpaksa menerima perjanjian itu
4. Bentuk tertentu(tertulis)
5. Dipersiapkan secara massal dan kolektif

Dari uraian tersebut dapat dikemukakan unsur-unsur dari perjanjian baku yaitu diantaranya;

1. Diatur oleh kreditur
2. dalam bentuk formulir
3. adanya klausul-klausul *eksonerasi/* pengecualian

Setiap perjanjian memiliki hak dan kewajiban diantara keduanya, begitu juga perjanjian yang dibuat Perusahaan terhadap pelanggan dalam perjanjian berlangganan layanan internet. Adanya kewajiban konsumen membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting mendapat pengaturan. Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati pelaku usaha, adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian. Kewajiban pelaku usaha bertikada baik, sehingga dalam perundingan atau perjanjian para pihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khusus ini membawa akibat dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajar dari pihak lain. bagi masing-masing pihak calon dalam perjanjian tersebut terdapat suatu kewajiban untuk mengadakan penyelidikan dalam batas-batas yang wajar terhadap pihak lawan sebelum penandatanganan perjanjian, atau masing-masing pihak harus menaruh perhatian yang cukup dalam menutup perjanjian yang berkaitan dengan itikad baik. Dalam undang-undang perlindungan konsumen pelaku usaha wajib bertikada baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Sedangkan bagi konsumen diwajibkan bertikada baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam perjanjian berlangganan layanan internet tersebut, terdapat beberapa kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak, khususnya pihak Perusahaan dengan pelanggan internet. Berikut adalah kewajiban dari konsumen atau pelanggan yang tertuang dalam perjanjian berlangganan layanan internet;

Selain kewajiban konsumen atau pelanggan, pihak Perusahaan juga memiliki kewajiban yang tertuang dalam kontrak perjanjian berlangganan layanan internet agar tidak terjadinya wanprestasi. Untuk kewajiban Perusahaan dalam perjanjian berlangganan layanan internet ini ada beberapa hal yang harus dilaksanakan, kewajiban tersebut diantaranya;

1. Menyediakan layanan internet atas permintaan pelanggan sesuai dengan ketentuan teknis layanan internet.
2. Memberikan layanan yang baik dan transparan terkait layanan internet.
3. Memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat, dan karakteristik layanan internet yang disediakan Perusahaan layanan internet.
4. Memberikan jaminan tingkat layanan internet sesuai dengan ketentuan
5. Memberikan kompensasi kepada pelanggan bila tingkat pelayanan tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan.
6. Menindaklanjuti laporan apabila sambungan layanan internet mengalami gangguan/kerusakan.
7. Menindaklanjuti laporan pelanggan jika setiap pemindahan hak tanggung jawab dan /atau kewajiban pelanggan terkait layanan internet kepada pihak lain.
8. Menindaklanjuti permintaan pelanggan yang ingin berhenti berlangganan layanan internet sementara/ memutuskan kontrak

## Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam pemenuhan prestasi pelaksanaan perjanjian berlangganan layanan internet ditinjau dari Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999

Prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi para pihak dalam suatu kontrak. Yang dimaksud dengan prestasi (performance) dari suatu perjanjian adalah pelaksanaan terhadap hal-hal yang telah diperjanjikan atau yang telah ditulis dalam suatu perjanjian oleh kedua belah pihak yang telah mengikatkan diri untuk itu. Jadi, memenuhi prestasi dalam perjanjian adalah ketika para pihak memenuhi janjinya (Fuad). Pasal 1340 ayat (1) KUH Perdata menyatakan bahwa perjanjian- perjanjian yang dibuat hanya berlaku diantara para pihak yang membuatnya. Ini berarti bahwa setiap perjanjian, hanya membawa akibat berlakunya ketentuan Pasal 1131 KUH Perdata bagi para pihak yang terlibat atau yang membuat perjanjian tersebut. jadi apa yang menjadi kewajiban atau prestasi yang harus dilaksan akan debitor dalam perjanjian hanya merupakan dan menjadi kewajibannya semata-mata. Tentang klausul/ ketentuan yang mana yang dianggap sebagai penting/ substansial, dan mana yang tidak penting/ substansial, sangatlah relatif dan bersifat subjektif. Akan tetapi, panduan hukum secara universal yang dapat diberikan untuk menyatakan bahwa prestasi yang tidak dilaksanakan tersebut adalah substansial (sehingga dianggap terjadi wanprestasi), umumnya adalah sebagai berikut:

- a. Jika kompensasi/ ganti rugi tidak memuaskan atau sulit ditentukan/ sulit dihitung secara memuaskan.
- b. Jika relatif besar hilangnya keuntungan yang diharapkan karena adanya prestasi yang tidak dipenuhi tersebut.
- c. Jika bagian perjanjian yang tidak dilaksanakan cukup besar, sedangkan prestasi yang sudah dilakukan relatif kecil.
- d. Jika tidak dilaksanakannya prestasi tersebut dilakukan dengan sengaja jadi bukan karena kelalaian atau beritikad tidak baik.
- e. Jika tidak ada keinginan yang sungguh-sungguh untuk memperbaiki akibat dari tidak dilaksanakan prestasinya tersebut.
- f. Jika keterlambatan dalam memenuhi prestasi cukup lama, atau keterlambatan tersebut membawa kerugian yang besar bagi pihak lainnya.

Doktrin pelaksanaan perjanjian secara penuh mengajarkan bahwa prestasi dalam suatu perjanjian harus dijalankan sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian tersebut yang telah disetujui bersama oleh kedua belah pihak. Apabila ada prestasi yang tidak dipenuhi, sekecil apapun prestasi itu, harus dianggap telah

terjadi wanprestasi dengan berbagai konsekuensi hukumnya. Akan tetapi, secara universal, doktrin pelaksanaan perjanjian secara penuh ini jarang diikuti dalam praktik. Pada pembahasan sebelumnya penulis sudah memaparkan apa saja hak dan kewajiban dari masing-masing pihak, khususnya perusahaan dan pelanggan. Terkadang dalam sebuah perjanjian yang didalamnya tertuang hak dan kewajiban, ada salah satu hak ataupun kewajiban yang tidak dilaksanakan atau tidak dipenuhi. Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/ diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).

Tujuan dari dibuatnya suatu perjanjian cukup jelas yakni agar isi perjanjian tersebut dijalankan sepenuhnya. Kecuali jika terjadi keadaan memaksa (*force majeure*), maka jika ada pihak yang tidak melaksanakan komitmennya yang sudah dituang dalam perjanjian, maka menurut hukum, dia dapat dimintakan tanggung jawabnya, jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menderita kerugian karenanya. Jadi, perjanjian tersebut adalah mengikat, dan ikatannya sama dengan kekuatan suatu undang-undang. Dalam perjanjian/ kontrak berlangganan layanan IndiHome ini, ada beberapa pelanggan yang mengalami kerugian akibat kesalahan dari pihak perusahaan sendiri.

Ada banyak kasus terkait layanan Internet tersebut. Contohnya seperti kerusakan layanan Internet yang di akibatkan oleh jaringan layanan internet sudah dibayarkan sesuai dengan ketentuan tetapi layanan internet tidak dapat digunakan yang berlangsung selama sehari-hari. Sehingga didalam kasus seperti ini prestasi dari pelanggan adalah melaporkan kepada telkom jika sambungan layanan internet di alamat pelanggan mengalami gangguan/ kerusakan dengan mendatangi langsung ke perusahaan atau dengan telepon ke 1\*\*. Dan hak pelanggan adalah mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari PT.A terkait layanan Internet. Ada juga keluhan dari konsumen kecepatan jaringan internet yang terkadang menurun dari biasanya, padahal paket yang biasa digunakan telah sesuai dengan kecepatan biasa, dan kemudian jaringan yang tiba-tiba saja melambat, dan konsumen harus menambah kecepatan internet yang nantinya akan mengalami kenaikan tarif yang tidak menentu padahal layanan yang digunakan tidak sebanyak yang di tetapkan dalam tagihan pembayaran layanan internet yang memberatkan pelanggan serta penanganan keluhan yang berlarut-larut.

Prestasi dari perusahaan adalah menindak lanjuti laporan pelanggan jika sambungan layanan Internet di alamat pelanggan mengalami gangguan/ kerusakan. Tetapi kenyataannya ada beberapa pelanggan yang saat melakukan pembayaran tagihan layanan Internet tetap membayar full sesuai kontrak berlangganan. Padahal layanan Internet yang di dapat pelanggan tidak maksimal dikarenakan kerusakan layanan Internet yang diakibatkan pihak perusahaan, bukan karena pihak pelanggan. Seharusnya sesuai dengan isi perjanjian/ kontrak berlangganan layanan

Internet tersebut, pelanggan bisa mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dialaminya. Akan tetapi dalam kasus seperti itu tidak semua pelanggan tidak mendapatkan ganti kerugian. Menurut pihak PT.A sendiri apabila ada kasus seperti yang dijelaskan tadi yaitu kerusakan layanan Internet yang diakibatkan oleh jaringan dan pihak pelanggan sudah melaporkan ke pihak perusahaan tetapi kerusakan tersebut tetap berlangsung selama sehari-hari. Pihak perusahaan menjelaskan dimana didalam setiap laporan terkait keluhan pelanggan terdapat daftar antrian. Jadi pihak perusahaan akan menindaklanjuti keluhan berdasarkan antrian. Dan pihak perusahaan sendiri berupaya agar keluhan dari pelanggan dapat diselesaikan dengan cepat sehingga tidak berlangsung lama.

Apabila keluhan tersebut tidak di tindaklanjuti oleh pihak perusahaan sehingga kerusakan tersebut terjadi selama sehari-hari dan mengakibatkan kerugian oleh pelanggan, maka pelanggan dapat mengklaim ganti kerugian ke pihak perusahaan pada saat pembayaran tagihan untuk adanya kompensasi tagihan. Dan pelanggan juga dapat melapor ke pihak perusahaan terkait hal tersebut. Dan pihak perusahaan akan mengecek terlebih dahulu history dari layanan Internet si pelanggan. Apabila memang benar, maka pihak perusahaan akan memberikan ganti kerugian berupa pengurangan tagihan. Apabila ada pelanggan yang tidak mendapatkan ganti rugi, tetapi ia mengalami kerugian dari layanan Internet tersebut, itu terjadi karena pelanggan tersebut tidak melaporkan ke perusahaan terkait klaim ganti kerugian. Sehingga pihak perusahaan tidak tahu dan tidak memberikan ganti kerugian tersebut kepada pelanggan. Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Tetapi untuk hal-hal yang diluar kendali pihak perusahaan misalnya kerusakan jaringan layanan Internet diakibatkan karena alam misalnya karena badai, petir, dsb pihak perusahaan tetap akan memberikan tanggung jawabnya berupa ganti kerugian yaitu pengurangan tagihan. Dan pihak perusahaan juga akan memperbaiki perangkat-perangkat yang rusak akibat peristiwa tersebut. Seperti yang terjadi saat layanan yang telah dibayarkan melalui pembayaran online oleh pelanggan tetapi jaringan internet belum dapat digunakan maka pihak PT.A melakukan perbaikan langsung ke Alamat pelanggan dan melakukan perbaikan router(pemancar internet) karena kemungkinan terjadi kerusakan pada alat router tersebut yang mana sambungannya belum dapat digunakan meski pelanggan telah membayar sesuai ketentuan.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/ diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/ diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Selain tanggung jawab PT.A untuk memberikan ganti kerugian, ada hal-hal yang mewajibkan pihak telkom atau pihak perusahaan tidak mengharuskan memberikan ganti kerugian ataupun pembatasan tanggung jawab dari pihak perusahaan. Itu diakibatkan karena:

1. Kerusakan / gangguan layanan Internet akibat kesalahan pelanggan
2. Kesalahan tagihan akibat dari akses / pemakaian jasa layanan Internet yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar telkom
3. Kerusakan akibat peristiwa / kejadian diluar batas kendali normal PT. A (force majeure)

Kepastian hukum untuk menjamin perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab. Transaksi konsumen dimaksudkan diadakannya hubungan hukum (jual beli, beli sewa, sewa-menyewa, pinjam-meminjam, dan sebagainya) tentang produk konsumen dengan pelaku usaha tersebut. Oleh sebab itu kiranya konsumen mendapatkan haknya sesuai dengan hukum yang berlaku dan dengan adanya undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen kiranya posisi konsumen dengan pelaku usaha seimbang dan tercapainya kebutuhan masing-masing pihak.<sup>34</sup> Dalam pasal 4 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, hak hak konsumen lebih luas dari pada hak-hak konsumen pada umumnya. Dalam Rancangan Akademik Undang- Undang tentang Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan dikemukakan enam hak konsumen, yaitu empat hak dasar, ditambah dengan hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut. Memperhatikan hak-hak disebutkan, maka secara keseluruhan pada dasarnya 10 macam hak konsumen.<sup>35</sup> Selanjutnya masing- masing hak tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan, hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengonsumsi suatu produk.
- b. Hak untuk memperoleh informasi, hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar juga dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/ sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.
- c. Hak untuk memilih, hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar.
- d. Hak untuk didengar, hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu

- produk, atau yang berupa pernyataan/ pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.
- e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup, hak ini merupakan hak yang sangat mendasar, karena menyangkut hak untuk hidup. Dengan demikian, setiap orang (konsumen) berhak untuk memperoleh kebutuhan dasar (barang atau jasa) untuk mempertahankan hidupnya (secara layak).
  - f. Hak untuk memperoleh ganti kerugian, hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.
  - g. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen, hak ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.
  - h. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat, hak ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan.
  - i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.
  - j. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut, hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.

Hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, terdapat satu hak yang tidak terdapat pada 10 hak konsumen yang diuraikan sebelumnya, yaitu "hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif". Namun sebaliknya Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mencantumkan secara khusus tentang "hak untuk memperoleh kebutuhan hidup" dan "hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat", tapi hak tersebut dapat dimasukkan ke dalam hak yang disebutkan terakhir dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan tersebut, yaitu "hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya". Sedangkan hak-hak lainnya hanya perumusannya yang lebih rinci, tapi pada dasarnya sama dengan hak-hak yang telah disebutkan sebelumnya. Bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan.
2. Hak untuk memperoleh barang dan/ atau jasa dengan harga yang wajar.
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Oleh karena ketiga hak/prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan / merupakan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia. Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang disebutkan diatas harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek. Untuk kontrak/perjanjian berlangganan layanan Internet ini sendiri, perusahaan dan pelanggan memiliki haknya masing-masing yang harus dipenuhi satu sama lain. Antara perusahaan dan pelanggan memiliki hubungan hukum yang berupa hak dan kewajiban. Dan hak-hak yang tertuang dalam kontrak/perjanjian layanan Internet tersebut baru berlaku setelah kewajiban perusahaan dan pelanggan dilaksanakan dengan baik oleh masing-masing pihak. Untuk hak-hak dari konsumen atau pelanggan dalam kontrak/perjanjian berlangganan layanan Internet ini ada beberapa hal yang harus dipenuhi. Hak-hak tersebut diantaranya:

1. Mendapatkan layanan Internet sesuai permintaan pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis PT A.
2. Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari PT. A terkait layanan Internet.
3. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan Internet yang disediakan telkom.
4. Mendapatkan jaminan tingkat layanan Internet sesuai dengan ketentuan PT A.
5. Mengajukan klaim tagihan Internet apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.
6. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan PT. A jika jaminan tingkat layanan Internet tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.

Selain hak konsumen atau pelanggan, pihak perusahaan juga mendapatkan haknya yang tertuang dalam kontrak/ perjanjian berlangganan layanan Internet tersebut. Dan pihak perusahaan juga berhak menuntut haknya apabila haknya tidak terpenuhi atas kewajiban yang telah dilaksanakannya. Untuk hak-hak dari pihak perusahaan dalam kontrak/ perjanjian berlangganan layanan Internet ini ada beberapa hal yang harus dipenuhi. Hak hak tersebut diantaranya:

1. Menerima pembayaran biaya pemasangan sambungan layanan Internet (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya IKR/G, biaya aktivasi fitur/ konten/ jasnita dan biaya lainnya terkait pasang sambungan baru Internet) sesuai dengan ketentuan PT.A.
2. Menerima pembayaran tagihan layanan Internet tepat pada waktunya sesuai dengan ketentuan telkom.
3. Menerima atau mengambil perangkat milik PT. A yang terinstal di alamat pelanggan untuk layanan Internet, apabila pelanggan berhenti berlangganan layanan Internet.
4. Melakukan perubahan layanan dan/ atau jaringan akses dan/ atau konfigurasi teknis dan/ atau perubahan nomor sambungan layanan Internet dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan, kehandalan dan keamanan layanan Internet untuk pelanggan.
5. Menolak permintaan layanan Internet yang diajukan pelanggan, bila tidak memenuhi ketentuan teknis PT. A
6. Memeriksa instalasi pelanggan untuk memastikan agar sambungan layanan Internet dapat berfungsi dengan baik.
7. Mengenakan sanksi kepada pelanggan sesuai ketentuan butir 7.

Mengelola Internet Protocol (IP) baik static maupun dynamic pada layanan akses internet yang merupakan milik PT.A.

## KESIMPULAN

Bentuk perjanjian antara PT. A dengan pelanggan dalam perjanjian berlangganan layanan Internet tersebut adalah tertulis dan berjenis klausula baku. Jadi perjanjian tersebut sudah terlebih dahulu dibuat oleh pihak perusahaan tanpa adanya campur tangan dari pelanggan. Dan jika pelanggan ini berlangganan layanan Internet, pelanggan hanya menyetujui dengan menandatangani klausula baku yang dibuat oleh pihak perusahaan tersebut. Hak dan kewajiban yang timbul dari perjanjian antara perusahaan dengan pelanggan Internet diantaranya terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 dan Pasal 5 bagi konsumen/ pelanggan, kemudian Pasal 6 dan Pasal 7 bagi perusahaan/ pelaku usaha. Dan lebih jelasnya hak dan kewajiban tersebut terdapat di dalam klausula baku yang dikeluarkan langsung oleh perusahaan.

Pemenuhan prestasi perusahaan terhadap pelanggan dalam perjanjian berlangganan layanan Internet adalah dengan memenuhi hak pelanggan dan melaksanakan kewajiban perusahaan. Apabila perusahaan wanprestasi atas kewajibannya, maka pihak perusahaan wajib memberikan ganti rugi berupa kompensasi tagihan kepada pelanggan sesuai dengan ketentuan. Selain menuntut hak, konsumen juga harus memperhatikan kewajibannya seperti membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian ataupun pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Hal ini bertujuan agar konsumen terhindar dari hal-hal yang merugikan konsumen nantinya. Bentuk tanggung jawab PT.A yang diberikan terhadap pelanggan internet yaitu memberikan

kompensasi sesuai ketentuan perusahaan jika jaminan tingkat layanan internet tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan, memberikan ganti rugi terhadap pelanggan.

## REFERENSI

- Danang Sunyoto, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, (Yogyakarta, Nuha Medika, 2006). Krisna Mulawarman, "Komunikasi organisasi pada Dinas Perjinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan", dalam *jurnal Makna* Vol.5 No.1, April 2014.
- Dedi Supriadi, *Era Baru Bisnis Telekomunikasi*, (Bandung, STT internet dan PT RosdaJayapura, 1996), <http://internet.co.id/internet-fiber> diakses pada Rabu 01 Februari 2023 Pukul 16.00 WIB
- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung, Nusa Media, 2010)
- Abdul Halim Barkatullah, "Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi DI E-Commerce", *Jurnal* Vol.2 No. 14 April 2007, hlm 247-270 .
- Ahmad Miru, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta, Rajawali Pers. 2011)
- Nuzul Rahmayani, *Tinjauan hukum perlindungan konsumen terkait pengawasan perusahaan berbasis financial technology di Indonesia*, Vol.2 No.1, Juli 2018
- Hartana, "Hukum perjanjian (dalam perspektif hukum perjanjian karya perusahaan pertambangan batu bara)", dalam *jurnal komunikasi hukum*, Vol 2, No.2, Agustus 2016, hlm 150
- Salim HS.2007, *Perkembangan Hukum Kontrak diluar KUHPerdara*, (Jakarta; PT.Raja Grafindo Persada)
- H.Salim HS.27, *Perkembangan Hukum Diluar KUHPerdara*, Jakarta; PT.Raja Grafindo Persada, (selanjutnya disebut dengan Salim HS III).
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo , *hukum perlindungan konsumen*, (Jakarta, PT Grafindo Persada)
- Kewajiban perusahaan dalam kontrak perjanjian berlangganan layanan internet <https://www.internet.co.id/syarat-ketentuan/kewajiban>, diakses pada Selasa 02 Januari 2024 pukul 20.00
- Munir Fuady, *Konsep hukum perdata* ,(Jakarta; RajawaliPers.),
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang lahir dari perjanjian*, (Jakarta: Rajawali Pers)
- Raka wicaksono, *perlindungan hukum terhadap konsumen internet ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen*. (Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, 2021)
- Hak pelanggan dalam perjanjian berlangganan layanan internet, <https://internet.co.id/syarat-ketentuan/hak%pelanggan>, diakses pada Selasa 02 Januari 2024 pukul 20.00 WIB
- Hak perusahaan dalam perjanjian berlangganan internet, <http://internet.co.id/syarat-ketentuan/hak%20internet>, diakses pada 02 Januari 2024 pukul 20.00 WIB
- Wawancara dengan Nur, selaku pelanggan layanan internet, Rabu 13 Desember 2023, pukul 11.00 WIB
- Wawancara dengan Dila, selaku pelanggan layanan internet, Sabtu 30 Desember 2023, pukul 13.00 WIB