



**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA LAYANAN INDIHOME
(Suatu Penelitian Di PT. Telkom Kota Banda Aceh)**

***INDIHOME SERVICE CONSUMER PROTECTION
(A Research at PT. Telkom Banda Aceh)***

Ghina Almira

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No.1 Darussalam, Kota Banda Aceh-23111
e-mail : ghinaalmira18@gmail.com

Humaira

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No.1 Darussalam, Kota Banda Aceh-23111
e-mail: humaira_alipiyeung@unsyiah.ac.id

Abstrak – Dalam Pasal 1 angka (7) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi menyebutkan bahwa jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi. Perjanjian dalam kontrak IndiHome termasuk perjanjian baku, yaitu perjanjian ini dibuat oleh para pihak yang isinya ditentukan oleh satu pihak saja. Kedudukan konsumen yang berada diposisi yang lemah membutuhkan suatu perlindungan hukum. metode penelitian menggunakan yuridis empiris. Pengumpulan data diperoleh dengan penelitian kepustakaan dengan cara penelitian lapangan dengan melakukan wawancara langsung pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, dalam pelaksanaan perlindungan konsumen bagi pengguna jasa layanan IndiHome melanggar hukum dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena belum terpenuhinya hak dan kewajiban konsumen. Kontrak berlangganan yang diberikan PT. Telkom masih belum terlaksanakan dengan benar kemudian dalam pelayanan, kurangnya informasi dari PT. Telkom yang diberikan kepada konsumen sehingga perjanjian yang ada dalam kontrak tidak sesuai.

Kata Kunci : Perlindungan konsumen, Jasa layanan, IndiHome.

Abstract - In Article 1 number (7) of Law Number 36 of 1999 concerning Telecommunications, it is stated that telecommunications services are telecommunications services to meet telecommunications needs by using telecommunications networks. The agreement in the IndiHome contract includes a standard agreement, namely this agreement is made by the parties whose contents are determined by one party only. The position of consumers who are in a weak position requires legal protection. research method using empirical juridical. Collecting data obtained by library research by means of field research by conducting direct interviews with the parties involved in this research. Based on the results of the study, in the implementation of consumer protection for users of IndiHome services, they violate the law and the Consumer Protection Act, because the rights and obligations of consumers have not been fulfilled. The subscription contract given by PT. Telkom is still not implemented properly then in service , the lack of information from PT. Telkom is given to consumers so that the agreement in the contract is not appropriate.

Keywords: Consumer protection, Services, IndiHome.

PENDAHULUAN

PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) yaitu perusahaan dengan penyedia layanan telekomunikasi yang mengembangkan produksi berbasis pemenuhan keperluan atas akses internet, salah satunya ialah produk Speedy yang mengalami perubahan bersamaan dengan berkembangnya teknologi di PT. Telkom dan berubah menjadi IndiHome. IndiHome

(Indonesia Digital Home) ialah suatu produksi jasa layanan yang berbentuk paket komunikasi serta data misalnya telepon rumah, internet dan televisi.¹

Dalam Pasal 1 angka (7) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 mengenai Telekomunikasi, disebutkan “jasa telekomunikasi ialah layanan telekomunikasi demi mencukupi keperluan bertelekomunikasi serta memakai jaringan telekomunikasi”.

Pada saat ini layanan internet yang digunakan oleh masyarakat sebagai konsumen pada umumnya berasal dari PT. Telkom yang menyediakan berbagai layanan tambahan sebagai kewajiban pihak Telkom demi mencukupi kebutuhan konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka (1) mengenai Perlindungan Konsumen mengatakan “perlindungan konsumen ialah segala cara untuk menjamin adanya kepastian hukum serta memberikan perlindungan terhadap konsumen”.

Dalam Pasal 1 angka (9) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 mengenai Telekomunikasi mengatakan ialah pelanggan adalah seseorang, badan hukum, instansi pemerintah yang memakai jaringan telekomunikasi serta jasa telekomunikasi berlandaskan kontrak. Perjanjian antara PT. Telkom dengan konsumen biasa disebut dengan Kontrak Berlangganan Layanan IndiHome. Perjanjian dalam kontrak ini termasuk dalam perjanjian baku, yaitu bentuk perjanjian yang memuat klausula-klausula tertentu dan perjanjian ini dibuat oleh para kelompok dan isinya hanya ditentukan satu kelompok saja.²

Apabila menandatangani kontrak, sudah terjadi kesepakatan atau mengikat antara pihak PT. Telkom dan dari pihak konsumennya. Dengan kesepakatan yang ada maka timbul hubungan hukum antara PT. Telkom dengan konsumen. Tetapi pelaksanaan dari kontrak yang diberikan oleh PT. Telkom sering tidak sesuai, beberapa dari ini banyak konsumen yang sering terjadinya gangguan jaringan internet dan tidak bisa digunakan dalam hitungan waktu 15-30 menit bahkan lebih, kemudian tidak ada koneksi sama sekali, ada juga yang terputus kabel kemudian terjadi kerusakan juga dalam siaran televisi.

Beberapa hak konsumen juga terdapat dalam kontrak, yaitu mendapatkan layanan IndiHome sesuai dengan kontrak, mendapatkan jaminan tingkat layanan IndiHome dan mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan teknis yang berlaku. Berdasarkan kontrak tersebut pasti interaksi antara konsumen dan penyelenggara usaha terus berlanjut sehingga

¹ IndiHome “Syarat dan Ketentuan” <<https://www.indihome.co.id/>>, [diakses 11/02/2022, 11.00].

² Munir Fuady, *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2007, hlm. 91.

memerlukan aturan-aturan yang mengharuskan adanya kejelasan terhadap hak, tanggung jawab, dan tanggungan masing-masing pihak.³

Dalam hal tersebut juga memungkinkan terjadinya kerugian bagi konsumen pada saat barang dibuat dan diproduksi oleh produsen atau pembuat usaha, sementara itu konsumen mendapatkan kerugian pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha.⁴ Dari banyaknya keluhan konsumen yang merasa dirugikan, tidak semua konsumen mengetahui dapat dilindungi dengan hukum perlindungan konsumen.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini ialah yuridis empiris. Metode yuridis empiris diartikan sebagai penelitian yang membahas atau mendeskripsikan mengenai perilaku hukum manusia baik perseorangan maupun masyarakat yang berkaitan mengenai hukum. Subjek yang diteliti dalam metode penelitian yuridis empiris yaitu perilaku hukum yang merupakan perilaku nyata manusia dalam beraktivitas. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yaitu data dan informasi diperoleh dari pihak yang bersangkutan pada objek penelitian dan dengan cara melakukan wawancara.⁵

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Layanan IndiHome di Kota Banda Aceh

Perlindungan hukum diketahui sebagai suatu perlindungan yang ditujukan untuk subjek hukum yang sesuai terhadap ketentuan hukum yang meliputi perlindungan hukum secara preventif maupun perlindungan hukum menurut represif. Perlindungan hukum preventif ini bertujuan demi mencegah terjadinya suatu sengketa yang akan terjadi kedepannya atau perbuatan melawan hukum yang terjadi, perlindungan hukum preventif ini mempunyai makna yang besar terhadap tindakan pemerintah yang berdasarkan kebebasan bertindak di karenakan dengan adanya perlindungan hukum ini pemerintah diharuskan berbicara dengan hati-hati dalam pengambilan keputusan saat melakukan perbuatan. Sedangkan hukum perlindungan represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang sudah

³ Nurhafni dan Sanusi Bintang, "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik", *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.20 No.3, 2018, hlm. 478.

⁴ Eni Suriati, Darmawan, Teuku Muttaqin Mansur, "Perlindungan Konsumen Jajanan Bahan Berbahaya Di Lingkungan Sekolah", *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.20 No.3, 2018, hlm. 499.

⁵ Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*, Pamulang: Unpam Press, 2019, hlm. 60-63.

terjadi dan perlindungan hukum represif ini berupaya untuk melakukan perlindungan hukum yang akan dilakukan dengan badan peradilan administrasi negara.

Terkait dengan pihak PT. Telkom mengenai tanggung jawabnya apabila membuat perjanjian ada beberapa hal yang seharusnya diperhatikan dalam ketentuan yang disebutkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang kemudian perjanjian itu dibuat berdasarkan asas proporsionalitas yaitu asas hukum yang berupaya menyeimbangkan langkah yang diambil dengan tujuan yang hendak dicapai sehingga mampu menghasilkan perjanjian yang tidak memberatkan salah satu pihaknya.

Pihak PT. Telkom sebagai penyedia jasa layanan IndiHome menyebutkan kontrak berlangganan layanan IndiHome yang harus disetujui dengan kedua belah pihaknya, beberapa di antaranya yaitu:

1. Melakukan pengisian registrasi di aplikasi my IndiHome secara online atau langsung ke plasa Telkom.
2. PT. Telkom wajib menyampaikan informasi yang jelas dan baik tentang hak dan kewajiban yang harus dipenuhi.
3. Menyetujui dan menandatangani perjanjian tersebut dengan tidak ada unsur paksaan apapun.

Perjanjian yang dibuat oleh PT. Telkom dalam berlangganan atau pemasangan IndiHome merupakan perjanjian baku yang terdapat beberapa klausula tertentu yang ditentukan perusahaannya sendiri, kemudian perjanjian baku yang dibuat pihak PT. Telkom ini bersifat “*take it or leave it*” yaitu yang dimaksud apabila pelanggan atau konsumen tidak tertarik dengan produk ini atau tidak setuju dengan perjanjian yang telah dibuat maka tidak ada masalah apapun jika tidak jadi berlangganan dan konsumen tidak ada kesempatan untuk berunding.

Tabel

Jumlah Pengaduan Konsumen IndiHome Tahun 2020-2021

No.	Jumlah Pengaduan Konsumen	Pegguna IndiHome	
		Tahun 2020	Tahun 2021
1.	Konsumen yang mengalami permasalahan gangguan	3.963	1.720

2.	Konsumen yang dapat diselesaikan permasalahan gangguan	2.831	1.204
3.	Konsumen yang tidak terselesaikan permasalahan gangguan	1.132	516

Berdasarkan tabel jumlah pemasangan IndiHome di Kota Banda Aceh terbilang masih banyak yang menggunakan walaupun mengalami penurunan dari Tahun 2020-2021. Akibat dari penurunan tersebut beberapa di antaranya karena adanya gangguan seperti di Tahun 2020 ada 5.662 pengguna IndiHome yang pada saat itu dalam masa pandemic dan banyak masyarakat menggunakan *Wifi* dari IndiHome daripada membeli kuota internet, yang mengakibatkan terjadi gangguan jaringannya atau lain hal dan membuat konsumen di Tahun 2021 beberapa memutuskan untuk tidak berlangganan lagi sehingga menurun menjadi 3.441 pengguna IndiHome.

Dari jumlah Tahun 2020-2021 diketahui sebanyak 9.103 konsumen IndiHome di Kota Banda Aceh. Dalam Tahun 2020 yang mengalami gangguan dapat dikatakan sebesar 70% konsumen IndiHome, kemudian yang permasalahan gangguannya dapat diselesaikan sebanyak 50% dan 20% yang sekitar 1.132 konsumen IndiHome tidak terselesaikan masalahnya dan mengalami kerugian, dan sisanya 30% tidak mengalami gangguan yang terjadi pada jaringannya karena jika memang mengalami gangguan pengguna IndiHome tersebut mengabaikan. Sedangkan di Tahun 2021 gangguannya mengalami penurunan, yaitu 50% yang mengalami gangguan dan dapat diselesaikan 35% dan 15% yaitu sekitar 516 konsumen IndiHome mengalami kerugian yang tidak terselesaikan, dan sisanya tidak mengalami gangguan karena lumayan berkurangnya antusias masyarakat dalam menggunakan IndiHome.

Di Kota Banda Aceh terkait pengaduan konsumen IndiHome mengenai kerugian yang dialami sampai saat ini belum pernah ada yang mengadu secara resmi kepada pihak Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh yang merupakan suatu Lembaga yang melindungi semua konsumen dan biasa disebut YaPKA sebagai suatu Lembaga yang menerima laporan-laporan daripada konsumen yang dirugikan apabila tidak rugi pasti tidak melapor. Seperti yang diketahui pihak IndiHome sendiri sudah menyediakan layanan untuk pengaduan konsumen seperti yang sudah dijelaskan, banyak juga konsumen yang berkeluh kesah langsung melalui sosial media seperti Instagram, Twitter, Whatsapp, dan lainnya

Banyaknya dari keluhan yang terjadi pada masyarakat dalam hal apapun sebagai konsumen, kepentingan konsumen dan kepentingan pelaku usaha yang berhadapan menuntut pemerintah agar menyediakan sarana hukum kepada masyarakat saat menyelesaikan sengketa yang berjalan antara para pihak seperti melalui jalur litigasi atau non litigasi.

2. Cara Penyelesaian Yang Diberikan Pihak PT. Telkom Kepada Konsumen Jasa Layanan IndiHome Yang Mengalami Kerugian

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa *Customer Service* di IndiHome Kota Banda Aceh selaku yang melayani pemasangan baru IndiHome kemudian juga dalam melayani keluhan konsumen akibat terjadinya gangguan, mengatakan bahwa dari keluhan atau komplain yang paling sering terjadi salah satunya adalah gangguan jaringan, jadi yang dilakukan konsumen ketika melapor ke pihak PT. Telkom IndiHome yaitu dengan layanan 147, kemudian di *my indihome* yang merupakan aplikasi untuk berlangganan IndiHome, aktivasi video streaming kemudian berlangganan beragam fitur tambahan, memberitahukan masalah layanan IndiHome, cek tagihan atau poin IndiHome dan layanan menarik lainnya.

Dalam hal ganti rugi mengenai jasa layanan telekomunikasi, dijelaskan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dalam Pasal 15 mengatakan sebagai berikut:

1. Atas ketidaktepatan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang memicu kerugian, hingga pihak-pihak yang dirugikan mempunyai hak untuk mengajukan klaim ganti rugi terhadap penyelenggara telekomunikasi.
2. Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sama halnya dengan ayat (1), melainkan penyelenggara telekomunikasi mampu menunjukkan bahwa kerugian tersebut tidak diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaiannya,
3. Ketentuan perihal prosedur pengajuan dan penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Sengketa konsumen ini merupakan setiap perselisihan yang timbul antara konsumen bersama pelaku usaha maupun penyedia produk konsumen yaitu barang atau jasa konsumen dalam hubungan hukum satu sama lain terhadap produk konsumen tertentu. Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ialah penyelesaian sengketa konsumen dapat

dilalui dengan pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan opsi sukarela para pihak yang bersengketa.⁶

Adapun upaya yang dilakukan oleh PT. Telkom untuk meminimalisir adanya sengketa dan terjadinya kerugian antara konsumen dengan pelaku usaha, pihak PT. Telkom melakukan pengawasan dalam melindungi konsumen kemudian tidak mengenai pelanggaran yang dilakukan PT. Telkom tetapi upaya untuk mencegah yang dilakukan pihak PT. Telkom untuk memenuhi hak sebagai konsumen pada saat konsumen menggunakan produk atau jasa layanan tersebut untuk pelanggaran kepada konsumen bisa dikurangi dan hak-hak konsumen bisa terpenuhi. Kompensasi dari pihak PT. Telkom yang diberikan kepada konsumen IndiHome itu apabila pemeliharaan jaringannya terjadi sudah lebih dari 3x24 jam saja dan kompensasi tagihan biaya itu tergantung dari kebijakan masing-masing wilayah Telkom di seluruh Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dalam pelaksanaan perlindungan konsumen jasa layanan IndiHome di Kota Banda Aceh tidak sejalan dengan peraturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan melanggar hukum, karena terdapat hak dan kewajiban konsumen dalam kontrak berlangganan yang tidak sesuai dengan yang diberikan oleh PT. Telkom. Kontrak berlangganan tersebut masih belum terlaksanakan dengan benar dan sesuai. Kemudian dalam pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom belum terlaksanakan dengan benar dan dalam pelayanan tersebut juga belum cukup jelas akan informasi yang diberikan, sehingga perjanjian yang ada dalam kontrak tersebut belum terpenuhi hak dan kewajiban konsumen.

KESIMPULAN

Perlindungan konsumen ini diberikan oleh pihak PT. Telkom IndiHome Kota Banda Aceh dapat dikatakan belum cocok dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena adanya hak dan kewajiban konsumen yang terdapat dalam kontrak berlangganan tetapi belum terpenuhi dan harus disepakati oleh kedua pihak. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom juga masih belum cukup dan kurangnya informasi yang diberikan dari PT. Telkom. Tanggung jawab dari PT. Telkom juga belum sepenuhnya terlaksanakan, banyak konsumen yang merasa dirugikan dan tidak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi yang sesuai.

⁶ Riris Nisantika dan Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Locus Delicti*, Vol.2 No.1, 2021, hlm.54.

Upaya dalam penyelesaian permasalahan yang terjadi antara konsumen dengan PT. Telkom, seharusnya dilakukan dengan cara mengikuti Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dapat dilakukan secara litigasi maupun non litigasi. Konsumen dapat melapor permasalahan yang terjadi kepada pihak PT. Telkom dengan mendapatkan kompensasi atau ganti rugi,

DAFTAR PUSTAKA

Bachtiar, 2019, Metode Penelitian Hukum, Tangerang Selatan.

Eni Suriati, Darmawan, Teuku Muttaqin Mansur, 2018, “Perlindungan Konsumen Jajanan Bahan Berbahaya Di Lingkungan Sekolah”, Jurnal Kanun, Vol. 20, No. 3, Desember.

IndiHome “Syarat dan Ketentuan”, <https://www.indihome.co.id>, diunduh 11 Februari.

Nurhafni dan Sanusi Bintang, 2018, “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik”, Jurnal Kanun, Vol. 20, No. 3, Desember.

Riris Nisantika dan Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, 2021, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”, Jurnal Locus Delicti, Vol. 2, No. 1.