

Perlindungan Hukum Konsumen Oleh PT Telkom Akibat Gangguan Jaringan WiFi IndiHome (Studi Pada Plasa Telkom Balaikota Makassar)

Ariel Putra Hardana^{1✉} Aan Aswari^{2✉} Ilham Abbas^{3✉}

^{1 2 3} Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia, Sulawesi Selatan, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen akibat gangguan jaringan massal WIFI IndiHome serta upaya yang dilakukan PT. Telkom untuk memulihkan hak-hak konsumen IndiHome akibat gangguan jaringan massal. Penelitian ini menggunakan metode empiris yaitu suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: PT. Telkom IndiHome selaku pelaku usaha tidak berkewajiban untuk memberikan perlindungan hukum karena gangguan jaringan massal terjadi akibat force majeure, namun PT. Telkom IndiHome tetap memberikan pelayanan sebagai perlindungan hukum bagi konsumen berupa segera menginformasikan kepada pelanggan terkait gangguan jaringan tersebut. Bagi pelanggan yang mengalami gangguan jaringan selama lebih dari 3x24 jam mendapatkan kompensasi sesuai paket berlangganan yang diambil. Bagi pelanggan paket WiFi IndiHome tanpa Usee TV (Paket 1P), mendapatkan penyesuaian biaya hingga 10%. Sedangkan bagi pelanggan paket WiFi IndiHome dan UseeTV (Paket 2P) mendapatkan kompensasi berupa open channel atau pembukaan seluruh kanal TV secara gratis.

Kata Kunci: Perlindungan, Konsumen, Gangguan Jaringan.

Copyright (c) 2024 **Ariel Putra Hardana, et.al**

Lisensi CC BY-4.0



✉ Corresponding author :

Email Address: aanaswari@umi.ac.id² ilham.abbas@umi.ac.id³

PENDAHULUAN

Dalam dunia perdagangan, produsen dan konsumen adalah dua aspek yang saling bergantung satu dan lainnya, masing-masing pihak akan saling menguntungkan. Kedudukan kedua belah pihak sejajar dalam relasi hukum. Konsumen sebagai *user* menentukan kualitas produsen, sementara produsen memandang *user* sebagai raja, raja dalam arti dipenuhi semua kebutuhannya, (Zachman. N, 2020). Perbuatan pelaku usaha yang menimbulkan kerugian kepada konsumen akan berpengaruh terhadap pembangunan perekonomian secara umum. Pelaku usaha dalam menghasilkan produk barang tertentu harus jujur dalam memberikan informasi melalui label dari produknya kepada konsumen, pelaku usaha harus mengontrol sebelum produk barang tersebut diedarkan, sehingga konsumen mendapatkan produk terbaik dari produk barang yang dipilihnya, (Holijah, 2014).

Perjanjian berlangganan layanan IndiHome merupakan perjanjian baku yang bentuk dan isinya yang ditentukan oleh satu pihak dan pihak yang membuat adalah PT. Telkom. Mariam Darus Badruzaman mendefinisikan bahwa perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibukukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang didalamnya terdapat klausul-klausul tertentu yang telah ditetapkan oleh salah satu pihak. Dalam hal ini yaitu pelaku usaha, aturan-aturan yang sudah ditetapkan dan ditawarkan kepada konsumen tersebut dikenal juga dengan sebutan klausula baku, (Danty Listiawati, 2015). Perjanjian yang telah ditentukan oleh PT. Telkom isinya dituangkan dalam bentuk formulir dan pelanggan hanya tinggal mengisi dan menandatangani formulir perjanjian yang telah disepakati itu. Setelah ditandatanganinya perjanjian itu maka telah terjadi kesepakatan dan mengikat kedua belah pihak antara PT. Telkom dengan pelanggan IndiHome.

Dalam sebuah perjanjian, masing-masing pihak, baik sebagai pengguna jasa atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu PT. Telkom mempunyai hak dan kewajiban. Pelaksanaan suatu perjanjian yang telah disepakati bersama oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan, seperti PT. Telkom sebagai pihak penyedia jasa sudah seharusnya memperoleh hak untuk menerima harga pembayaran jasa telekomunikasi dari pelanggan dan sebaliknya sebagai pengguna jasa internet, konsumen juga seharusnya mendapatkan haknya mengenai jasa yang ditawarkan di dalam perjanjian berlangganan IndiHome. Kenyataannya masih banyak pelanggan yang mengalami keluhan terhadap IndiHome Layanan jasa yang ditawarkan oleh pihak IndiHome kepada pelanggan tidak selalu memberikan kepuasan dan kenyamanan dalam kualitas layanan yang ditawarkan, contohnya koneksi internet yang tidak stabil, layanan *customer service* yang kurang memuaskan hingga gangguan lainnya terhadap UseeTV yang tidak dapat digunakan oleh pelanggan IndiHome. Kasus seperti ini dapat dikatakan bahwa PT. Telkom telah melakukan wanprestasi sehingga konsumen mengalami kerugian. Hal ini mengakibatkan kedudukan dari pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah, salah satu faktor utama kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah, (Adrian Sutedi, 2008).

Kondisi konsumen yang banyak dirugikan memerlukan adanya perlindungan hukum dan tanggung jawab yang kuat dari pelaku usaha atas ketidakpuasan dalam kualitas layanan yang ditawarkan yang mungkin kurang sesuai. Untuk itu perlu diimbangi dengan adanya upaya perlindungan terhadap risiko atas kemungkinan yang mengakibatkan kerugian dari penggunaan produk tersebut, (Meiyani. E, 2018). Salah satu hak-hak pokok konsumen tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi.

Pemberian perlindungan konsumen kepada pelanggan atau masyarakat luas wajib diberikan secara sungguh-sungguh dan tegas tanpa melihat adanya status masyarakat. Pengertian perlindungan konsumen dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2000 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan: "Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen." Perlindungan konsumen yang dijamin oleh undang-undang tersebut adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian hukum itu memiliki kekuatan untuk memberdayakan konsumen terhadap mempertahankan atau

membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha. Dengan adanya aturan perlindungan hukum bagi konsumen diharapkan terwujudnya kepastian hukum, keseimbangan, dan keadilan perlindungan hukum terhadap konsumen dari suatu tindakan yang merugikan.

Di zaman milenial seperti sekarang ini, manusia menjalani kehidupannya seolah tanpa batas, tanpa batas dalam dunia maya. Sebagian besar interaksi manusia memanfaatkan kecanggihan teknologi. Yang jauh jadi dekat yang dekat malah jarang bertemu, justru bertemunya di dunia maya. Kebutuhan manusia akan akses telekomunikasi semakin meningkat dan tidak dapat dihindari. Sehingga ketika terjadi gangguan jaringan khususnya gangguan massal pada jaringan Telkom akibat rusaknya kabel bawah laut Jawa-Sumatera-Kalimantan (JASUKA) milik PT. Telkom pada 19 September 2021 membuat aktivitas manusia sangat terhambat hingga menimbulkan banyak kerugian bagi konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan tersebut dengan judul "Perlindungan Hukum Konsumen Akibat Gangguan Jaringan Wifi IndiHome (Studi Pada Plasa Telkom Balaikota Makassar)".

METODOLOGI

Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Pendekatan empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung untuk memperoleh data yang relevan dari suatu Instansi. Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang merupakan hasil penelitian lapangan dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan (wawancara) maupun dengan mengajukan pertanyaan secara tertulis dan data sekunder yang berupa buku-buku yang berkaitan dengan judul skripsi, artikel-artikel, hasil-hasil penelitian, laporan-laporan, dan sebagainya yang diperoleh melalui media-media cetak maupun media elektronik. Teknik pengumpulan data yang dikenal adalah kepustakaan, pengamatan (*observasi*), wawancara dan daftar pernyataan (*kuesioner*). Metode analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif dimana data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk mencapai kejelasan masalah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Gangguan Jaringan Wifi IndiHome

Kewajiban hukum adalah kewajiban yang harus dipenuhi sebab apabila tidak dipenuhi akan menimbulkan akibat hukum, yaitu adanya tuntutan yang berhak agar yang mempunyai kewajiban itu memenuhi kewajibannya dan melahirkan putusan hakim pengadilan dapat memaksa agar kewajibannya dipenuhi. Kewajiban yang timbul dari suatu perikatan baik dari perikatan yang lahir dari perjanjian maupun perikatan yang lahir dari undang-undang disebut juga kewajiban hukum, (Raden Ajeng, 2021). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah sah diberlakukan sejak 20 April 2000. Undang-undang ini memuat ketentuan-ketentuan mengenai hak dan kewajiban

konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, dan cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban tersebut.

Hubungan hukum antara pelanggan sebagai konsumen dan PT. Telkom IndiHome sebagai pelaku usaha termasuk hubungan langsung karena hubungan antar keduanya terikat melalui perjanjian tertulis, dalam hal ini adalah Kontrak Berlangganan. Kontrak berlangganan antara pelanggan dan PT. Telkom IndiHome memuat identitas kedua belah pihak, paket layanan beserta rincian tarif yang dibayar oleh pelanggan, hak dan kewajiban kedua belah pihak, larangan-larangan bagi kedua belah pihak, sanksi, *force majeure*, dan lain-lain. Kontrak berlangganan tersebut mengikat kedua belah pihak setelah penandatanganan persetujuan, oleh karena adanya persetujuan maka melekat hak, kewajiban dan tanggung jawab yang mengikat bagi pelanggan sebagai konsumen dan PT. Telkom Indihome sebagai *provider* atau pelaku usaha.

Dalam penggunaan wifi IndiHome sehari-hari tidak selalu berjalan dengan mulus. Seseekali dapat terjadi gangguan jaringan yang dapat merugikan pelanggan sebagai konsumen yang sangat membutuhkan jaringan yang stabil. Gangguan jaringan massal atau biasa disebut GAMAS adalah gangguan yang tidak terjadi secara individual melainkan terjadi pada suatu wilayah atau daerah yang biasanya disebabkan karena bencana alam, kabel induk yang ada di bawah tanah tertindih alat berat, tiang jaringan tertabrak mobil, pohon yang tumbang hingga merusak kabel induk, dan lain-lain, (Hasil Wawancara, 24 Juni 2022).

Salah satu gangguan jaringan massal yang berpengaruh besar terjadi pada 19 September 2021 menyebabkan jaringan IndiHome dan Telkomsel *down* selama beberapa hari yang berdampak terhambatnya aktivitas masyarakat sehari-hari sehingga menimbulkan banyak kerugian dan kekecewaan bagi pelanggan setia PT Telkom IndiHome. Hingga kini belum dapat dipastikan sebab dari gangguan massal tersebut, namun kemungkinan terbesar ialah akibat kabel induk dibawah laut yang tertindih jangkar kapal laut hingga akhirnya rusak, (Hasil Wawancara, 24 Juni 2022). Keadaan tersebut termasuk keadaan yang ada diluar kekuasaan seseorang; keadaan kahar atau *force majeure*, (Hasil Wawancara, 24 Juni 2022).

Keadaan memaksa atau *force majeure* adalah suatu keadaan yang terjadi setelah dibuatnya perjanjian yang menghalangi debitur untuk memenuhi prestasinya. Dalam hal ini debitur tidak dapat diperalahkan dan tidak harus menanggung resiko dan tidak dapat menduga terjadinya suatu tersebut pada waktu akad perjanjian dibuat. *Force majeure* akibat kejadian tidak terduga tersebut bisa dikarenakan terjadinya suatu hal yang diluar kekuasaan debitur yang mana keadaan tersebut bisa dijadikan alasan untuk dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi, (Amran Suadi, 2020).

Terkait segala hal yang timbul akibat keadaan memaksa (*force majeure*) pihak pelaku usaha atau PT. Telkom IndiHome tidak berkewajiban untuk memberikan Perlindungan Hukum bagi konsumen atau pelanggan terkait dengan gangguan jaringan massal pada induk kabel laut Jasuka akibat keadaan memaksa (*force majeure*) karena hal tersebut bukan merupakan kesalahan/kelalaian dari PT. Telkom IndiHome melainkan karena faktor bencana/kecelakaan diluar kekuasaan PT. Telkom IndiHome sebagai *provider*. Akan tetapi, PT. Telkom IndiHome tetap memberikan atensi kepada pelanggan yang dirugikan akibat

gangguan jaringan massal tersebut dengan segera menginformasikan tentang gangguan jaringan massal kepada seluruh pelanggan melalui media sosial Twitter dan aplikasi MyIndiHome serta segera mengupayakan alternatif jaringan berupa *rerouting* trafik dan perbaikan jaringan.

Jadi, PT. Telkom IndiHome selaku pelaku usaha tidak berkewajiban untuk memberikan perlindungan hukum karena gangguan jaringan massal terjadi akibat *force majeure*, namun PT. Telkom IndiHome tetap memberikan pelayanan sebagai perlindungan hukum bagi konsumen berupa segera menginformasikan kepada pelanggan terkait gangguan jaringan tersebut, melakukan *rerouting* trafik atau pengalihan lalu lintas jaringan sebagai alternatif komunikasi serta perbaikan jaringan.

Upaya Yang Dilakukan PT. Telkom Untuk Memulihkan Hak-Hak Konsumen IndiHome Akibat Gangguan Jaringan Massal

Konsumen yang dijamin oleh undang-undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha penyediaan konsumen tersebut. Pemberdayaan konsumen itu adalah dengan meningkatkan kesadaran kemampuan, dan kemandiriannya dalam melindungi diri sehingga mampu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindari berbagai negative penggunaan, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya, (Adrian Sutedi, 2008).

Dalam pasal 4 dan pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah diatur mengenai hak dan kewajiban konsumen, yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dari kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan barang jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

PT. Telkom IndiHome secara khusus memuat hak konsumen pada poin 2.2 Hak Pelanggan dalam kontrak berlangganan, yaitu:

1. Mendapatkan layanan IndiHome sesuai permintaan Pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis Telkom.
2. Mendapatkan layanan yang baik dan transparan dari Telkom terkait layanan IndiHome.
3. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan IndiHome yang disediakan Telkom.
4. Mengajukan klaim tagihan IndiHome apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.
5. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.

Service Level Guarantee adalah jaminan tingkat layanan yang diberikan oleh Telkom IndiHome berupa pemberian solusi atau penyelesaian masalah dalam 3x24 jam ketika terjadi gangguan jaringan. Secara rinci yang dimaksud pada poin 5 Hak Pelanggan adalah apabila jaringan pelanggan tidak kunjung membaik dalam 3x24 jam maka Telkom IndiHome akan memberikan kompensasi sesuai ketentuan, (Hasil Wawancara, 24 Juni 2022). Program *Service Level Guarantee* merupakan bentuk tanggung jawab pihak Telkom IndiHome sebagai pelaku usaha untuk melindungi hak-hak konsumen.

Pasca rusaknya kabel bawah laut Jasuka 19 September 2021 silam, Telkom IndiHome secepatnya memberikan informasi kepada pelanggan terkait gangguan jaringan tersebut melalui aplikasi MyIndiHome. Di samping itu PT. Telkom IndiHome terus melakukan upaya perbaikan kualitas jaringan layanan Telkom Group, serta melakukan *rerouting traffic* atau pengalihan lalu lintas data agar internet sedapat mungkin bisa diakses. Hal ini dilakukan sebagai bentuk tanggungjawab dan perlindungan hukum konsumen oleh pihak Telkom IndiHome kepada para pelanggannya.

Seiring berjalannya perbaikan tersebut, jaringan tiap-tiap daerah berangsur membaik walaupun menghabiskan waktu yang cukup lama. Bagi daerah-daerah yang mengalami gangguan jaringan selama lebih dari 3x24 jam mendapatkan kompensasi sebagaimana dimaksud pada kontrak berlangganan bagian 2.2 Hak Pelanggan poin 5.

Kompensasi yang diberikan cukup variatif tergantung paket berlangganan yang pelanggan pilih. Bagi pelanggan yang memilih paket berlangganan WiFi IndiHome tanpa Usee TV atau biasanya disebut paket 1P, mendapatkan penyesuaian biaya hingga 10%. Sedangkan bagi pelanggan yang memilih paket langganan WiFi IndiHome dan Usee TV atau biasanya disebut paket 2P, mendapatkan kompensasi berupa *open channel* atau pembukaan seluruh kanal TV secara gratis selama beberapa hari, (Hasil Wawancara, 24 Juni 2022).

Mengingat gangguan jaringan massal pada laut Jasuka termasuk *force majeure*, yang artinya secara hukum pihak Telkom IndiHome tidak bertanggungjawab atas ganti rugi kepada pelanggan namun Telkom IndiHome sebagai pelaku usaha memberikan kompensasi sebagai bentuk upaya melindungi dan memulihkan hak-hak konsumen.

SIMPULAN

PT. Telkom IndiHome selaku pelaku usaha tidak berkewajiban untuk memberikan perlindungan hukum karena gangguan jaringan massal terjadi akibat *force majeure*, namun PT. Telkom IndiHome tetap memberikan pelayanan sebagai perlindungan hukum bagi konsumen berupa segera menginformasikan kepada pelanggan terkait gangguan jaringan tersebut, melakukan *rerouting* trafik atau pengalihan lalu lintas jaringan sebagai alternatif komunikasi serta perbaikan jaringan. Telkom IndiHome terus melakukan perbaikan bertahap pasca gangguan jaringan massal laut Jasuka sehingga jaringan tiap tiap daerah berangsur membaik walaupun menghabiskan waktu yang cukup lama. Bagi pelanggan yang mengalami gangguan jaringan selama lebih dari 3x24 jam mendapatkan kompensasi sesuai paket berlangganan yang diambil. Bagi pelanggan paket WiFi IndiHome tanpa Usee TV (Paket 1P), mendapatkan penyesuaian biaya hingga 10%. Sedangkan bagi pelanggan paket WiFi IndiHome dan UseeTV (Paket 2P) mendapatkan kompensasi berupa *open channel* atau pembukaan seluruh kanal TV secara gratis. Diharapkan agar pelaku usaha dapat lebih memerhatikan dan meminimalisir faktor-faktor yang berpotensi menyebabkan gangguan jaringan massal yang dapat merugikan konsumen. Mengingat bentuk *force majeure* yang terjadi pada laut Jasuka adalah kecelakaan, maka sebaiknya pelaku usaha berhati-hati agar terhindar dari *force majeure* khususnya kecelakaan. Pelaku usaha perlu meningkatkan kinerjanya dalam memperbaiki jaringan dengan cepat agar dapat meminimalisir kerugian konsumen serta memberikan penyampaian secara terperinci kepada konsumen mengenai kompensasi sesuai ketentuan kontrak berlangganan.

Referensi:

- Adrian Sutedi, (2008). *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Amran Suadi, (2018). *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah: Penemuan dan Kaidah Hukum*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Danty Listiawati, (2015). *Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Standar Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*. Jurnal Privat Law, Edisi 07, Januari-Juni, 127-135.
- Holijah. (2014). *Pengintegrasian Urgensi Dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Era Globalisasi*. Jurnal Dinamika Hukum, 14(1), 176-188. DOI : <http://dx.doi.org/10.20884/1.jdh.2014.14.1.286>
- Meiyani, E. (2018). *Sistem Kekerabatan Orang Bugis di Sulawesi Selatan (Suatu Analisis Antropologi-Sosial)*. Al-Qalam : Jurnal Penelitian Agama dan Sosial Budaya, 16(2), 181-190. DOI: <http://dx.doi.org/10.31969/alq.v16i2.484>
- Raden Ajeng., A.S, Susilowati., Suparto. (2021). *Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual Di Indonesia Dan Eropa*. Jurnal Bina Mulia Hukum, 5(2), 176-188. DOI : <https://doi.org/10.23920/jbmh.v5i2.152>
- Zachman, N., (2020). *Rumah Susun Komersial yang Komprehensif dengan Prinsip Pengelolaan yang Ideal yang Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Pemilik Dan Penghuni Satuan Rumah Susun*. Legalitas: Jurnal Hukum, 12(1), 127-135. DOI : <http://dx.doi.org/10.33087/legalitas.v12i1.198>