

## PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA JASA LAYANAN *INTERNET* DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Firman Mario<sup>1</sup>, Hendri Jayadi<sup>2</sup>, Mangisi Simanjuntak<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Faculty of Law, Universitas Kristen Indonesia, Indonesia.

<sup>2</sup> Faculty of Law, Universitas Kristen Indonesia, Indonesia.

<sup>3</sup> Faculty of Law, Universitas Kristen Indonesia, Indonesia.

---

**Abstract:** *In the current era of globalization, the internet is very important and strategic in human life. Human needs on the internet are getting higher to carry out daily activities such as communicating and obtaining information. The formulation of the problem in this writing is how is the legal protection for consumers who use internet service providers in terms of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and what is the responsibility of internet service provider business actors to consumers in the event of network disruption in terms of law. This study uses the normative juridical law research method, namely library law research, namely research on primary data, which is studied, namely the rules written in primary legal material, namely laws, norms, or other rules, while secondary legal material is obtained from books. – books, journals and other literature. From the results of this study, it can be interpreted that legal protection for users of internet service providers does not yet have certainty that can and legal accountability is carried out by Business Actors for internet provider services is still not optimal because consumers often experience problems in using the internet network and fulfilling rights that are still need to be considered by consumers.*

**Keywords:** *Internet Provider, User Consumer Protection*

How to Site: Firman Mario, Hendri Jayadi, Mangisi Simanjuntak (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Layanan Internet Ditinjau Dari Undang – Undang Tentang Perlindungan Konsumen. Jurnal hukum *to-ra*, 9 (Special Issue), pp 121-134. DOI.10.55809

---

### Introduction

Hukum Perlindungan Konsumen memiliki tujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen di Indonesia, serta untuk mengangkat harkat hidup dan martabat konsumen, yaitu dengan cara menghindarkan dari hal negatif pemakaian barang dan/atau jasa.<sup>1</sup> Konsumen adalah berarti pemakaian yang berasal dari kata “*consumer*”. Istilah konsumen berasal dari alih Bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda).<sup>2</sup> Konsumen memiliki peran penting dalam kegiatan transaksi di bidang ekonomi namun hak-hak nya sering diabaikan oleh sebagian pelaku

---

<sup>1</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, hlm. 48.

<sup>2</sup> Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta, hlm. 74.

usaha dalam melaksanakan kegiatan transaksi maupun kegiatan ekonomi, maka diperlukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen tersebut.

Az. Nasution memberikan pendapat tentang Konsumen Antara dan Konsumen Akhir, Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial) dan Konsumen Akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).<sup>3</sup>

Kondisi konsumen sangat dirugikan hak dan kepentingan konsumen itu sendiri karena posisi konsumen yang semakin tak seimbang dengan pelaku usaha, yang dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Pelaku Usaha hanya memikirkan untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya pada Konsumen melalui kiat promosi, cara penjualan serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen. Perjanjian baku yang terdapat banyak dalam praktik di masyarakat mengandung sejumlah permasalahan dalam bentuk apapun. Bahwa dengan memperhatikan materi atau isi dan syarat-syarat perjanjian baku, banyak ditemukan ketidakseimbangan antara konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen selalu di pihak yang lemah dibanding dengan pelaku usaha. Dikarenakan isi dan syarat-syarat yang ada dalam perjanjian baku ditetapkan dan ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Tentu, pelaku usaha akan menempatkan dirinya pada posisi yang dominan dibanding dengan konsumen kepada siapa perjanjian baku tersebut hendak diberlakukan. Keadaan ini diciptakan sedemikian rupa melalui pencantuman klausula eksonerasi atau klausula eksepsi, yaitu klausula yang membebaskan tanggung-jawab dan/atau klausula yang mengalihkan tanggung-jawab pelaku usaha kepada konsumen, termasuk klausula yang mengurangi atau membatasi pertanggungjawaban pelaku usaha.<sup>4</sup>

Di dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tertera tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Dalam hal ini perlu ditegaskan bahwa hak konsumen merupakan kewajiban dari pelaku usaha dan sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak pelaku usaha.

Seringkali Pelaku Usaha tidak menjalankan apa yang sudah diatur pada pasal 7 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sehingga banyak sekali

---

<sup>3</sup> A.Z. Nasution, 2001, *Perlindungan Hukum Konsumen*, Batu Malang, hlm. 5.

<sup>4</sup> Hulman Panjaitan, 2016, *Pemberlakuan Perjanjian Baku dan Perlindungan Terhadap Konsumen*, Jurnal Hukum to'ra, Jakarta, hlm. 264.

Konsumen yang merasa haknya tidak diperdulikan oleh Pelaku Usaha provider *internet*. Sidharta meemukakan bahwa sengketa konsumen pada dasarnya merupakan sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang lingkupnya mencakup segi hukum keperdataan, pidana maupun tata negara.<sup>5</sup>

Seiring berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat dari waktu ke waktu, aspek komunikasi dan informasi menjadi pendukung utama dalam melakukan kegiatan di dalam kehidupan sesuai dengan kebutuhan. Kemajuan teknologi informasi memberi kemudahan kepada masyarakat untuk dapat mengetahui segala informasi yang dibutuhkan dengan cepat. Perkembangan jaman teknologi informasi juga semakin berkembang, komunikasi yang dapat dilakukan saat ini lebih cepat dan stabil dikarenakan telepon seluler jaman sekarang dapat terhubung dengan *internet*. Telepon seluler di saat ini lebih mudah untuk melakukan komunikasi dengan cara seperti menggunakan aplikasi *Whatsapp*, *LINE*, *Telegram*, *SMS* dan sebagainya. Teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini, telah dimanfaatkan dalam kehidupan sosial masyarakat dan telah memasuki berbagai sektor kehidupan baik sektor pemerintahan, sektor bisnis, perbankan, pendidikan, kesehatan dan kehidupan pribadi.<sup>6</sup>

Tidak dapat dipungkiri bahwa *internet* sangat berguna dalam berbagai kegiatan mulai dari bidang hiburan, Pendidikan hingga dapat membantu dalam bidang pekerjaan. Kebutuhan manusia yang sangat tinggi dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan mudah antara satu sama lain menjadi pendorong munculnya berbagai operator penyedia layanan jasa telekomunikasi dan informasi layanan data. Pada kondisi saat ini banyak sekali prodak Pengguna jasa layanan *internet*, salah satunya adalah *MyRepublic* yang bergerak di bidang jasa layanan *internet*.

Tentu saja tidak selamanya *internet* dapat berjalan dengan baik saat digunakan. Terkadang terdapat gangguan yang berasal dari luar ataupun dalam sehingga jaringan *internet* menjadi buruk. Apapun penyebabnya, jaringan buruk tetap mengganggu aktivitas sehari-hari. Tidak bisa dipungkiri juga terdapat beberapa pihak yang mengalami kerugian, misalnya kegiatan perusahaan yang ingin melakukan transaksi bisnis dengan perusahaan lain menjadi terganggu, kegiatan belajar mengajar di sekolah yang dilakukan antara murid dengan guru menjadi terhambat. Jika membicarakan *internet* tentu akan perlu *Internet Service Provider* (ISP) atau Penyedia Jasa *Internet* (PJI).

Pelaksanaan suatu layanan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan, sebagai pihak penyedia jasa *provider internet*, Pelaku Usaha sudah semestinya memperoleh hak untuk menerima harga pembayaran jasa *internet* dari konsumen dan sebagai pengguna jasa *internet*, konsumen

---

<sup>5</sup> Sidharta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grassindo, Jakarta, hlm. 135.

<sup>6</sup> Siswanto Sunarso, 2009, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 39.

juga seharusnya mendapatkan haknya. Kenyataannya, masih banyak pihak konsumen yang tidak terpenuhi haknya, salah satunya apabila terjadinya gangguan jaringan *internet*. Hal ini tentu saja mengganggu aktivitas konsumen yang menggunakan jasa layanan *provider internet*, sehingga dapat menghambat aktivitasnya yang selama ini bergantung pada jaringan *internet*.

Pelaku Usaha mempunyai beragam penawaran tentang kecepatan *internet* yang dapat dipilih. Namun, beberapa orang mengeluhkan bahwa biaya yang mereka bayarkan tidak sebaik kualitas kecepatan *internet* yang mereka dapatkan. Hal ini jelas merugikan konsumen selaku pelanggan Jasa *Internet*. Misalnya saja ketika ada pertemuan secara daring dengan rekan bisnis tiba-tiba sinyal terputus (mati secara tiba – tiba) atau bahkan ketika melakukan transaksi dengan mobile banking. Hal tersebut dapat membuat kontrak bisnis menjadi terhambat. Dalam bidang pendidikan, misalnya ketika seorang siswa sedang mengerjakan ujian secara daring tiba-tiba sinyal *internet* buruk sehingga siswa tersebut kehabisan waktu untuk mengerjakan ujian dan menghasilkan nilai yang buruk untuk siswa tersebut. Konsumen layanan jasa *Internet* tentu saja berhak melakukan keluhan atau ganti rugi atas ketidaknyamanan atau kerugian yang didapatkannya. Hal tersebut juga terdapat dalam Pasal 28D Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Dari penjelasan di atas terlihat jelas masih banyak yang harus dikritisi dari Perlindungan Hukum terhadap Konsumen khususnya mengenai terjadinya gangguan jaringan *internet* bagi Konsumen dan bentuk kerugian lainnya yang dialami oleh konsumen, bagaimana sebenarnya bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen itu sendiri yang diterapkan oleh Pelaku Usaha Jasa *Internet* berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini maka dapat di simpulkan 2 (dua) rumusan masalah yang terdiri dari, bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan jasa *provider internet* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan bagaimana pertanggungjawaban Pelaku Usaha pelayanan jasa *provider internet* kepada konsumen jika terjadi gangguan jaringan ditinjau dari Undang – Undang serta teori yang digunakan adalah teori perlindungan hukum dan teori pertanggungjawaban hukum.

## Discussion

### Sub-heading of the discussion

Diketahui bahwa konsumen dalam berbagai hal dominan berada dalam posisi di bawah dan lemah bila dibanding dengan pelaku usaha. Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Sudaryatmo mengemukakan, perlindungan hukum terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemilihan kepada posisi tawar yang lemah (konsumen).<sup>7</sup> Berbicara tentang perlindungan konsumen artinya berbicara tentang tanggung jawab pelaku usaha *provider internet* sesuai dengan pembahasan dalam Rumusan Masalah ke – 1 yang maksudnya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, dikarenakan konsumen dalam hal ini lebih dominan berada pada posisi yang lemah. Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Perlindungan Konsumen telah menetapkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dan yang dijelaskan dalam Pasal 3 Undang – Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 bertujuan:

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

Dalam pasal 3 Undang – Undang Perlindungan Konsumen diatas, sasaran akhir dari hal yang harus dicapai dalam pelaksanaan untuk pembangunan nasional di hukum perlindungan konsumen. Ahmad Miru dan Sutarman Yodo mengemukakan bahwa

---

<sup>7</sup> Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 90.

kelima asas yang disebutkan dalam Pasal 2 UUPK, bila diperhatikan substansinya dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yaitu:<sup>8</sup>

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen. Asas yang dimaksudkan untuk memberikan segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan dan keamanan konsumen maupun pelaku usaha secara keseluruhan. Hubungannya dengan rumusan masalah pertama yaitu terwujudnya jaminan rasa aman dan keselamatan bagi konsumen dalam penggunaan layanan *provider internet* agar gerakan dalam perlindungan konsumen tercapai oleh semua pihak yang terlibat di dalamnya.
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan. Asas yang dimaksudkan agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh dan memperjuangkan haknya dan memenuhi kewajibannya secara adil. Hubungan dengan rumusan masalah pertama yaitu asas tersebut mendukung kepada keadilan dan keseimbangan perlindungan antara pelaku usaha layanan jasa *provider internet* dengan konsumen agar kepentingan - kepentingan dalam masyarakat dapat terwujud dan menunjukkan fungsi hukum itu terjadi.
3. Asas kepastian hukum. Asas yang dimaksudkan agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum. Hubungan dengan rumusan masalah pertama yaitu agar pelaku usaha *provider internet* dan konsumen dalam melaksanakan hubungan hukum dapat terarah dan tidak melupakan hak dan kewajibannya masing – masing serta para penegak hukum juga melaksanakan penegakan yang seadil – adilnya.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca dengan jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

*Internet* adalah jaringan komputer yang bisa dikategorikan sebagai penghubung berjuta komputer diseluruh dunia, tanpa batas negara, dimana setiap orang yang memiliki komputer dapat bergabung dalam jaringan ini hanya dengan melakukan koneksi

---

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 28.

kepenyedia layanan internet seperti telkom speedy. Internet dapat diterjemahkan sebagai *international networking* (jaringan internasional) karena menghubungkan komputer secara internasional, atau sebagai *networking* (jaringan antar jaringan) karena menghubungkan berjuta jaringan diseluruh dunia.<sup>9</sup>

Dalam pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah menjelaskan tentang hak – hak dari konsumen itu sendiri, maka dari itu penulis mengklafikasi bentuk – bentuk perlindungan dalam konsumen layanan jasa *provider internet*.

1. Hak atas keamanan dan keselamatan

Bahwa hak atas keamanan dan keselamatan tersebut seharusnya menjamin keamanan konsumen dalam penggunaan jasa layanan *provider internet*, namun faktanya, justru konsumen dalam menggunakan layanan tersebut seringkali merasakan tidak aman dikarenakan masih sering terjadi jaringan *internet* yang lambat. Hal tersebut tentu sangat merugikan pihak konsumen dikarenakan di tengah pandemi covid – 19 ini, *internet* menjadi hal yang sangat penting dan vital untuk masyarakat banyak, kegiatan keseharian dari masyarakat banyak yang dipindahkan ke *internet*, contohnya kegiatan belajar mengajar, pekerjaan dan lain sebagainya. Maka dari itu Pelaku Usaha *provider internet* harus menjamin hak atas keamanan konsumen agar konsumen dapat menggunakan *internet* dengan puas dan tanpa ada rasa takut untuk jaringan yang bisa mengganggu kegiatan – kegiatan sehari – hari dari konsumen.

2. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Dalam hal ini, konsumen seringkali dirugikan karena informasi yang diberikan oleh pelaku usaha tidak benar, selain itu konsumen sering mengalami kenaikan harga dari paket *internet* secara tiba – tiba. Pelaku usaha *provider internet* seringkali merubah ketentuan pelayanan dan menaikkan harga paket secara tiba – tiba tanpa diketahui konsumen, ketika pelaku usaha mengeluarkan informasi hanya sebatas di website dan bahkan tidak memberikan informasi kepada konsumen. Maka dari itu pelaku usaha sudah berlaku curang kepada konsumen.

3. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Pelaku Usaha layanan jasa *provider internet* sudah memberikan tempat untuk konsumen melakukan pengaduan dan keluhannya. Namun, praktek dan faktanya keluhan dan pengaduan tersebut hanya angin belaka saja yang menjadi

---

<sup>9</sup> Murhada, 2011, *Pengantar Teknologi Informasi*, Mitra Wacana Media, Jakarta, hlm. 195.

catatan untuk Pelaku Usaha *provider internet* saja akan tetapi sedikit pelaksanaan yang nyata yang dilakukan oleh Pelaku Usaha *provider internet*, disini terlihat bahwa hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya hanya sebatas laporan saja yang masih belum tentu tindak lanjutannya seperti apa dari laporan keluhan tersebut.

4. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar jujur serta tidak diskriminatif.

Dalam hal ini Pelaku Usaha pada faktanya, melakukan tindakan diskriminatif terhadap konsumen yang dimana tindakan tersebut membedakan – bedakan antara pelanggan lama dan pelanggan baru. Pelaku Usaha *provider internet* membedakan – bedakan dalam hal ini memberikan promo harga hanya kepada pelanggan baru saja, hal ini tentu saja membuat penulis berasumsi bahwa pelaku usaha *provider internet* hanya memikirkan keuntungan saja, dikarenakan semakin banyak konsumen baru yang memakai jasa layanan *provider internet*, maka semakin untung juga pelaku usaha *provider internet*. Hal tersebut tentu saja membuat pelanggan lama merasa dirugikan, seharusnya pelaku usaha tidak boleh bertindak diskriminatif seperti itu, pelanggan lama seharusnya mendapatkan kualitas terbaik dari pelaku usaha *provider internet* dikarenakan hubungan baik tersebut sudah dibangun lebih dahulu kepada konsumen lama dibanding konsumen baru.

5. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Apabila jaringan *internet* mengalami gangguan dan ternyata setelah dilakukan pengecekan, gangguan tersebut dikarenakan oleh kelalaian dari pelaku usaha layanan jasa *provider internet*, maka seharusnya pelaku usaha *provider internet* harus memberikan kompensasi ganti rugi yang dalam hal ini dimaksud *Service Level Guarantee* yang artinya jaminan layanan garansi yang diberikan oleh pelaku usaha *provider internet* kepada konsumen. Akan tetapi dalam praktek dan faktanya, pelaku usaha *provider internet* justru tidak menanggapi hal tersebut, ketika konsumen memberikan pengaduan justru konsumen hanya diperintahkan untuk menunggu dan sabar dikarenakan sedang dalam proses perbaikan.

Dalam Teori Perlindungan Hukum, dinyatakan bahwa untuk “memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.”

Asas hukum sangat penting untuk menentukan suatu isi dalam kaidah atau norma suatu hukum (undang-undang). Pemahaman mengenai asas hukum dan norma hukum dapat didefinisikan bahwa hukum bukanlah suatu aturan yang bersifat konkrit sebagaimana halnya norma hukum yang menjadi bagian dari isi setiap undang-undang, tetapi asas hukum memiliki peran sebagai pedoman dalam merumuskan norma hukum yang konkrit dalam pembuatan undang-undang. Norma itu sendiri adalah suatu aturan, yang aturan itu sendiri didasarkan pada suatu asas. Aturan tersebut diturunkan dari asas dalam bentuk kalimat sehingga aturan itu mempunyai arti dan manfaat bagi manusia dalam melakukan suatu tindakan. Norma adalah suatu rumusan untuk dipakai oleh manusia dalam tingkah lakunya. Norma ini dapat juga dinamakan aturan.

Bahwa pentingnya suatu negara mengatur perlindungan terhadap konsumen dikarenakan sering sekali konsumen mengalami kerugian dari berbagai aspek, maka perlindungan tersebut harus dipertimbangkan berdasarkan urgensi dan hal-hal yang sering terjadi. Perlindungan terhadap konsumen perlu ditegakkan oleh pemerintah berdasarkan kesimpulan dari situasi yang sedang terjadi maupun yang akan terjadi serta yang sedang berkembang terhadap nasib masyarakat banyak sebagai konsumen.

Hambatan dalam pelaksanaan yang sering ditemukan dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berkaitan dengan:

1. Kendala Kelembagaan

Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh BPSK maupun pemerintah kota kepada masyarakat, kendala dalam pemilihan metode penyelesaian sengketa di BPSK, tidak merata kegiatan aktifnya BPSK dalam melakukan kegiatan dan kendala pembinaan pengawasan dan rendahnya koordinasi antar aparat penanggung-jawab.

2. Kendala Pendanaan

Kurangnya dukungann dana baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

3. Kendala Sumber Daya Manusia (SDM)

Kurangnya sumber daya manusia yang berlatar belakang Sarjana Hukum, dan keprofesionalan anggota BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen,

4. Kendala Peraturan

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak diatur secara rinci terkait mekanisme penyelesaian sengketa, rendahnya kesadaran hukum perlindungan konsumen, kekurangan lengkapan pengaturan dari segi materi (substansial) dan adanya aturan yang bersifat kontradiksi.

Berdasarkan penjelasan diatas dalam faktanya bahwa banyak sekali kendala serta hambatan yang dihadapi masyarakat maupun BPSK dalam menyelesaikan permasalahan

sengketa konsumen yang ada di Indonesia. Aturan atau ketentuan yang ada juga masih banyak kelemahan dikarenakan saling bertabrakan yang dimana diatur dalam pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen yang menyatakan, bahwa putusan dari BPSK adalah bersifat final dan mengikat. Namun pada ketentuan pasal 56 ayat (2) bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan.

### **Sub-heading of the discussion**

Dalam kegiatan berusaha Pelaku Usaha sebagai penyedia barang dan/atau jasa yang hadir di tengah-tengah masyarakat memiliki tanggung jawab terhadap barang dan/atau jasa yang digunakan oleh konsumen, terutama jika tanggung jawab tersebut muncul dikarenakan kesalahan yang dibuat oleh Pelaku Usaha itu sendiri atas barang dan/atau jasa yang digunakan oleh konsumen yang berakibat konsumen mengalami kerugian atas kesalahan tersebut.

Tanggung jawab mutlak atau pertanggungjawaban tanpa kesalahan adalah suatu tanggung jawab hukum yang dibebankan kepada pelaku tanpa melihat apakah yang bersangkutan dalam melakukan perbuatannya itu mempunyai unsur kesalahan atau tidak dan pelaku dapat dimintakan tanggung jawab mutlak yang diutamakan adalah fakta kejadian oleh korban dan tanggung jawab oleh orang yang diduga sebagai pelaku dimana kepadanya tidak diberikan hak untuk membuktikan tidak bersalah.

Berdasarkan pertanggungjawaban yang ditentukan dalam Pasal 1367 ayat (1) Kitab Undang – Undang Hukum Perdata dimana mewajibkan produsen sebagai pihak yang menghasilkan produk untuk menanggung segala kerugian yang mungkin disebabkan oleh keadaan barang yang dihasilkannya yang artinya seseorang atau badan hukum tidak hanya bertanggung jawab pada kerugian yang diakibatkan perbuatannya sendiri, melainkan harus bertanggung jawab karena perbuatan orang lain yang menjadi tanggungannya dan benda yang ada dalam pengawasannya. Produsen, menurut hukum bertanggung jawab dan berkewajiban mengadakan pengawasan terhadap produk yang dihasilkannya.<sup>10</sup> Wujud ganti rugi yang harus dilakukan oleh pelaku usaha bisa berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa dan kompensasi dalam bentuk apapun yang di sepakati oleh pelaku usaha dengan konsumen.

Pertanggungjawaban dalam hukum perdata berbentuk ganti rugi. Kerugian adalah situasi berkurangnya harta kekayaan salah satu pihak yang ditimbulkan dari suatu perikatan (baik melalui perjanjian maupun melalui undang-undang) dikarenakan pelanggaran norma oleh salah satu pihak lain.

---

<sup>10</sup> Bambang Waluyo, 2009, *Penelitian Hukum dalam praktek*, Sinar Grafika, Jakarta hlm. 29.

Didalam Ayat (1) Pasal 19 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat barang dan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pasal tersebut mewajibkan pelaku usaha *provider internet* untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang diakibatkan oleh jasa yang mereka sediakan. Hal ini tentu harus dipenuhi oleh pelaku usaha agar terhindar dari pelanggaran dalam pelaksanaan kewajiban mereka selaku pelaku usaha. Akan tetapi dalam faktanya konsumen sebagai pihak yang memperjuangkan hak dari konsumen itu sendiri justru tidak mendapatkan pertanggungjawaban yang baik dari pelaku usaha *provider internet*. Contohnya saat jaringan *internet* mengalami masalah lambat, pelaku usaha *provider internet* seringkali bertindak sangat lambat yang dimana saat konsumen sangat membutuhkan jaringan tersebut untuk melakukan kegiatan – kegiatan yang dilakukan melalui jaringan *internet*. Jarang sekali pelaku usaha *provider internet* memberikan upaya – upaya dan/atau langkah-langkah yang dapat menyelesaikan permasalahan yang dialami konsumen ketika mengalami jaringan *internet* yang lambat.

Di dalam Pasal 15 ayat (1) Undang – Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi sudah jelas dikatakan bahwa “Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. Hal tersebut mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha, yang meliputi tanggung jawab dari pencemaran, ganti rugi terhadap kerusakan dan juga kerugian konsumen dalam bentuk apapun. Pada ayat (2) dijelaskan lagi bahwa apabila penyelenggara tidak bisa membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya, maka wajib bagi penyelenggara untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. Kerugian yang dialami konsumen dapat berupa kerugian materiil maupun immaterial. Kerugian materiil dalam hal ini adalah konsumen telah membayar, tetapi tidak dapat menggunakan jasa yang telah mereka bayar, sedangkan kerugian immaterialnya ialah konsumen tidak mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa layanan *provider internet*. Maka dari itu, Pelaku Usaha jasa layanan *provider internet* memiliki beban tanggung jawab kepada konsumen terhadap kerugian – kerugian yang dialami oleh konsumen atas barang dan/atau jasa yang digunakan oleh konsumen. Pelaku Usaha *provider internet* perlu memberikan garansi yang menjanjikan kepada konsumen, agar ketika konsumen memakai jasa layanan *provider internet* dari pelaku usaha lebih puas dan percaya terhadap jaminan dan/atau garansi yang diberikan oleh pelaku usaha *provider internet*.

Kerugian materiil dan imateriil yang di pertanggungjawabkan oleh pelaku usaha. Pada faktanya, ganti rugi yang harus dibayarkan oleh pelaku usaha seringkali bermasalah dikarenakan di dalam jasa layanan *provider internet* tidak ada kejelasan yang pasti dalam

hal perhitungan ganti kerugian, dikarenakan ganti kerugian harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya dialami oleh konsumen, namun dapat dilihat juga berdasarkan perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha jasa layanan *provider internet* ketika perjanjian tersebut dibuat dengan itikad baik dan dilaksanakan dengan baik serta tidak terjadi pelanggaran perbuatan hukum di dalamnya. Tentunya dalam hal ganti kerugian ini tidak hanya berdasarkan dengan ganti rugi dalam bentuk uang saja, namun bisa dalam bentuk lain seperti mendapatkan perpanjangan paket *internet*, upgrade sinyal internet dan garansi – garansi lainnya yang dapat diberikan oleh pelaku usaha *provider internet*.

Faktor dari kerugian yang dimaksud tidak harus mengarah kepada kerugian materiil saja, akan tetapi juga dapat meliputi kerugian immaterial, segala sesuatu yang dapat menyebabkan pihak konsumen pada posisi yang dirugikan. penyalahgunaan keadaan sangat relevan dikaitkan dengan sengketa pada perlindungan konsumen. Dalam prakteknya, konsumen dirugikan pelaku usaha *provider internet* dalam kerugian immaterial yang sering terjadi yaitu *internet* yang tiba-tiba down atau mati, jaringan yang lemot dan kenaikan harga atau perubahan harga dari pelaku usaha yang secara tiba-tiba (tidak adanya informasi terlebih dahulu kepada konsumen).

Dikarenakan banyak sekali masyarakat yang buta akan hukum dan tidak mengerti maksud dari klausula – klausula yang terdapat dalam perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha maka pelaku usaha sering secara dominan untuk mempengaruhi konsumen agar menyetujui perjanjian tersebut dan memutuskan kehendaknya secara rasional.

Sanksi yang sudah diatur dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 berupa pembayaran ganti rugi, pembayaran sejumlah uang atau denda dan hukuman pencabutan izin usaha. Penulis berpendapat sistem pengaturan dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 masih banyak yang tidak terlaksana dan tidak relevan untuk dilaksanakan dikarenakan melihat praktik dalam penegakan hukum dan pelanggaran yang dilakukan layanan jasa *provider internet* tersebut hanya dianggap angin lalu saja oleh pelaku usaha karena jika tidak ada laporan dan/atau keluhan yang dilaporkan oleh konsumen maka pelaku usaha tidak melakukan upaya untuk pembenahan. Akan tetapi, kedudukan Undang – Undang Perlindungan Konsumen menurut penjelasan umumnya ialah payung hukum yang memperkuat dan dasar dari penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen di Indonesia.

## Conclusion

Bahwa perlindungan hukum bagi pengguna jasa layanan *provider internet* belum adanya kepastian yang di dapat. Dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen seringkali konsumen tidak mendapatkan perlindungan yang seharusnya mereka rasakan dikarenakan proses dalam penyelesaian yang berbelit – belit dan sangat membuang waktu, pikiran dan tenaga dari konsumen. Dalam kendala praktek perlindungan hukum yang dilaksanakan dikarenakan kurangnya kesadaran dan pengetahuan dari konsumen atas hak – hak mereka. Perlindungan konsumen dalam hal ini pelaksanaannya tidak hanya berdasarkan pelaku usaha, konsumen juga perlu aktif dan lebih peka lagi terhadap pelaksanaan upaya yang ada dalam perlindungan konsumen. Pelaku Usaha layanan jasa *provider internet* juga sadar akan posisi yang lebih kuat dibanding konsumen maka mereka memanfaatkan kondisi tersebut dengan cara membuat klausula baku yang merugikan konsumen. Kondisi tersebut tentu tidak berimbang, pelaku usaha melakukan perbuatan curang dengan cara memanipulasi klausula baku yang ada pada perjanjian. Pada akhirnya, konsumen berada pada pihak yang lemah maka perjanjian yang dibuat bisa menjadi tameng untuk pelaku usaha akibatnya konsumen tidak mendapatkan perlindungan dan tidak bisa bernegosiasi dalam hal apapun. Selain itu konsumen juga mengalami kendala pada informasi yang ada, kurang jelasnya informasi yang diberikan oleh pelaku usaha layanan jasa *provider internet* serta tidak ada pemberitahuan yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap informasi yang baru kepada konsumen, layanan informasi serta sarana pengaduan untuk konsumen yang disediakan oleh pelaku usaha sangatlah kurang maka dari itu bentuk perlindungan hukum pada konsumen dalam hal layanan jasa *provider internet* masih kurang baik. Dalam pertanggungjawaban hukum yang dilakukan oleh Pelaku Usaha jasa layanan *provider internet* masih sangat belum maksimal dikarenakan konsumen sering mengalami kendala dalam pemakaian jaringan *internet* serta pemenuhan hak yang masih perlu diperhatikan kepada konsumen. Konsumen sulit mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha *provider internet* dikarenakan posisi konsumen yang lebih lemah dibanding pelaku usaha.

## References

- Hulman Panjaitan, (2016), *Pemberlakuan Perjanjian Baku dan Perlindungan Terhadap Konsumen*, Jakarta: Jurnal Hukum to'ra.
- Hulman Panjaitan, (2021), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Abdul Halim Barkatullah, (2010), *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media.
- A.Z. Nasution, (2001), *Perlindungan Hukum Konsumen*, Malang: Batu.
- Sidharta, (2006), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grassindo.
- Siswanto Sunarso, (2009), *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudaryatmo, (1999), *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Murhada, (2011), *Pengantar Teknologi Informasi*, Jakarta: Mitra Wacana Media.