

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di era global saat ini terjadi banyak sekali perubahan dan kemajuan di berbagai bidang, salah satunya di bidang teknologi. Kemajuan di bidang teknologi ini membuat setiap orang dapat melakukan kegiatan mereka menggunakan jaringan internet tanpa perlu bertemu secara langsung. Contohnya seperti proses jual beli, sewa menyewa, belajar mengajar dan hal-hal lainnya yang dapat dilakukan secara online menggunakan jaringan internet.

Peningkatan pengguna internet semakin meningkat ketika masa *pandemic covid-19* terjadi, dikarenakan perintah kepada rakyat untuk melaksanakan *physical distancing* atau yang berartikan bahwa perintah untuk warga mengambil jarak atau menjauhi kegiatan dalam segala bentuk perkumpulan dan menjauhi adanya kegiatan yang menyertakan banyak orang. Adapula himbauan untuk melakukan *Work From Home* (WFH) yang diterapkan oleh pemerintahan Indonesia. Kebijakan ini merupakan upaya yang diterapkan kepada masyarakat agar dapat menyelesaikan segala pekerjaan dirumah<sup>1</sup>. Adapula upaya lainya seperti surat edaran dari Kementerian Pendidikan dan budaya Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan COVID-19 pada Satuan Pendidikan, yang memerintahkan agar semua sistem

---

<sup>1</sup> Matdio.Siahaan, *Dampak Pandemi covid-19 Didunia*, Jurnal Kajian Ilmiah No 1 tahun 2020. Hlm 24

pendidikan dilakukan secara online<sup>2</sup>. Hal ini membuat jumlah pengguna jaringan internet di Indonesia semakin bertambah karena masyarakat selalu menggunakan jaringan internet untuk melakukan aktifitasnya sehari-hari. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia pada tahun 2020, tercatat total pemakai jaringan internet di Indonesia sebanyak 196.700.000 juta pengguna atau sebanyak 73,7 % dari total populasi penduduk di Indonesia. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 8,9 % atau sebanyak 25,5 juta pengguna jaringan internet dari tahun sebelumnya<sup>3</sup>.

Peningkatan jumlah pengguna jaringan internet ini terjadi berbagai tempat bukan hanya di kota-kota dengan jumlah penduduk yang besar namun juga terjadi di berbagai kabupaten dan kota-kota kecil lainnya seperti di Kabupaten Belu, Kota Atambua, Nusa Tenggara Timur. Berdasarkan data tahunan PT Telkom Indonesia pada tahun 2019 tercatat 2000 orang pengguna layanan internet dan pada tahunan tahun 2020 tercatat lebih dari 3000 orang pengguna layanan internet. Berarti terjadi penambahan pengguna jaringan internet sebanyak 1000 dalam satu tahun. Semakin bertambahnya pengguna jaringan internet di Indonesia maka dibutuhkan yang namanya perlindungan hukum untuk tercapainya keseimbangan hak dan kewajiban antara pengguna jaringan internet dan para *Internet service provider (ISP)*.

Perlindungan hukum ini sangat dibutuhkan karena di kalangan masyarakat terjadi banyak kasus yang merugikan para pengguna internet. Contohnya

---

<sup>2</sup> *Surat Edaran Mendikbud Nomor 3 Tahun 2020 | GTKDIKMENDIKSUS | 2020 (kemdikbud.go.id) diakses pada tanggal 4 Februari, pukul 17:15 WITA*

<sup>3</sup> *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (apjii.or.id) diakses pada 17 Februari 2021, pukul 18:00 WIB*

keterlambatan layanan perbaikan jaringan yang terjadi di Atambua yang terjadi pada tanggal 10 Januari 2021. Kasus ini bermula dari salah satu pengguna atau pemakai layanan *IndiHome* dari PT Telkom Indonesia mengalami gangguan yang mengakibatkan pelanggan tersebut tidak dapat menggunakan layanan *IndiHome* secara baik. Ketika dilaporkan ke pihak layanan public dari PT Telkom Indonesia yang berada di Atambua, dari pihak PT Telkom Indonesia mengatakan tidak bisa melakukan pelayanan dikarenakan sudah lewat dari jam kerja PT Telkom Indonesia. Hal ini sangat merugikan pelanggan/konsumen dikarenakan tidak dapat melakukan pekerjaan dan proses belajar mengajar online dengan baik<sup>4</sup>. Contoh kasus lain yang terjadi pada tanggal 16 Januari 2021 adalah kasus terputusnya kabel *Fiber Optic* yang mengakibatkan pengguna layanan internet tidak dapat mengakses telekomunikasi dan internet selama beberapa hari. Hal seperti ini biasanya disebabkan oleh bencana alam seperti banjir, longsor, pohon tumbang akibat hujan besar, dan bencana alam lainnya<sup>5</sup>. Kasus-kasus seperti ini sangat merugikan konsumen karena melanggar hak dari konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kenyamanan dalam menggunakan barang ataupun jasa seperti yang terdapat dalam Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jaringan Internet IndiHome atas Gangguan Jaringan Internet Di Tinjau dari Undang-Undang**

---

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Fredrik selaku pengguna jaringan internet IndiHome, pada tanggal 19 Januari 2021, pukul 12:00 WITA

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Elkana selaku pekerja di Tim Assurance dari PT Telkom Indonesia Cabang Atambua, pada tanggal 19 Januari 2021, pukul 13:00 WITA

**Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di PT Telkom Cabang Atambua)’’.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan yang menjadi masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jaringan internet *IndiHome* atas gangguan jaringan internet di PT Telkom Indonesia Cabang Atambua ?
2. Bagaimana tanggung jawab dari PT Telkom indonesia cabang Atambua dalam menangani gangguan jaringan internet yang dialami oleh pengguna jaringan *IndiHome* ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna jaringan internet *IndiHome* atas gangguan jaringan internet di PT Telkom Cabang Atambua.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab dari PT Telkom Indonesia cabang Atambua dalam menangani gangguan jaringan Internet yang dialami oleh pengguna jaringan *IndiHome*.

## 1.4 Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Mengharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan hukum khususnya mengenai perlindungan hukum konsumen bagi para pengguna Layanan IndiHome di Indonesia.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Mengharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan kepada PT Telkom Indonesia Cabang Atambua dan para pengguna layanan IndiHome terkait dengan perlindungan hukum konsumen yang ada di Indonesia.

## 1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara utama dalam melakukan pengembangan iptek serta seni yang bermaksud untuk mengetahui kebenaran secara terstruktur, konsisten, dan metodologi. Menurut T.M. Radhie dalam buku Ali, menyebutkan bahwa penelitian yang dilakukan dalam ilmu hukum adalah keseluruhan kegiatan ilmiah yang digunakan untuk menganalisis, mengumpulkan, mengklarifikasikan fakta atau kenyataan serta hubungan dilapangan hukum dan dilapangan lain-lain yang relevan bagi kehidupan hukum, dan berdasarkan pengetahuan yang diperoleh dapat dikembangkan prinsip-prinsip ilmu pengetahuan dan cara-cara ilmiah untuk menanggapi berbagai fakta dan hubungan tersebut <sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, 2011, hlm 18

## 1.5.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian empiris adalah jenis penelitian yang menggunakan data lapangan sebagai sumber data utama seperti observasi, wawancara, dan kuesioner (data angket)<sup>7</sup>.

## 1.5.2 Metode Pendekatan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas akan diteliti atau dijawab dengan menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis digunakan dalam penelitian ini dikarenakan dalam memaparkan permasalahan peneliti menggunakan data-data hukum baik hukum yang tidak tertulis maupun secara tertulis. Sedangkan peneliti menggunakan pendekatan empiris dikarenakan dalam penelitian ini peneliti memakai data primer yang diperoleh langsung dari lapangan. Penelitian yuridis empiris yang dimaksud peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian akan membahas dan menguraikan permasalahan hukum dengan cara mengintegrasikan bahan-bahan hukum yang merupakan data sekunder dengan data primer yang didapatkan peneliti langsung dari lapangan.

---

<sup>7</sup> Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, PT Raja Grafindo, 2003, hlm 43

## 1.5.3 Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah total dari subjek penelitian atau pengamatan. Populasi yang dimaksud pada penelitian ini yaitu pengguna layanan IndiHome dari PT Telkom Indonesia yang berada di kota Atambua dengan jumlah 3000 orang<sup>8</sup>.

### 2. Sampel

Menurut Sugiyono, “sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel juga merupakan bagian kecil dari populasi yang bisa digunakan sebagai objek pengamatan atau penelitian karena dianggap dapat mewakili populasi”<sup>9</sup>. Dalam perhitungan sampel yang digunakan biasanya menggunakan teknik khusus<sup>10</sup>. Mengingat jumlah populasi atau jumlah pengguna layanan IndiHome sebanyak 3000 orang, maka peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 15% untuk menentukan besarnya sampel.

Keterangan:

$n$  : ukuran sampel

$N$  : ukuran populasi

$e$  : tingkat kesalahan 15% (0,15)

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Elkana selaku pekerja di Tim Assurance dari PT Telkom Indonesia Cabang Atambua, pada tanggal 20 Januari 2021, pukul 13:00 WITA

<sup>9</sup> Locit. Hlm 81

<sup>10</sup> Widodo, *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2018., hlm. 70

$$n : \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n : \frac{3000}{1+3000(0,15)^2}$$

$$n : \frac{3000}{1+3000(0,0225)}$$

$$n : \frac{3000}{1+67,5} = \frac{3000}{68,5} = 43,7 \rightarrow \text{sehingga diketahui } n : 43,7$$

Berdasarkan hasil diatas diketahui bahwa total sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 43,7 yang dibulatkan menjadi 44 orang dari total populasi 3000 orang.

## 1.6 Sumber Data

### 1.6.1 Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari informan dan responden. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil dari wawancara dengan Super Visor Plaza dan Tim Assurance PT Telkom Indonesia Cabang Atambua dan pengisian data angket (kuesioner) yang akan dilakukan oleh 44 pengguna layanan IndiHome yang berada di Atambua.

### 1.6.2 Sumber Data Sekunder

Jenis data sekunder adalah data yang diperoleh dari peneliti terdahulu, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

## 1.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1.7.1 Wawancara

Wawancara yaitu teknik untuk mengetahui informasi dengan menyampaikan pertanyaan kan baik secara langsung ataupun lisan terhadap subjek yang digunakan dalam penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah Super Visor Plaza dan teknis *assurance* dari PT Telkom cabang Atambua.

### 1.7.2 Kuesiner

Kuesioner yaitu cara mengakumulasikan data yang dilakukan dengan cara menghaturkan beberapa pertanyaan yang telah disusun kepada responden untuk dijawab. Pertanyaan yang dimaksud akan diberikan secara langsung oleh peneliti. Kuesioner yang dipakai di penelitian ini adalah kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang jawabannya telah disiapkan sehingga responden tinggal memilih. Kuesioner dalam penelitian ini akan diberikan peneliti melalui Google form yang nantinya akan dibagikan kepada responden yang telah dipilih<sup>11</sup>. Subjek dari penelitian ini adalah para pengguna layanan *IndiHome* yang berada di Atambua. Peneliti menggunakan 44 orang dari 3000 penggunaan layanan *IndiHome* dari PT Tekom Indonesia yang berada di Atambua sebagai sampel yang akan diteliti oleh peneliti.

---

<sup>11</sup> Adi Pratomo, *Analisa Pengaruh Partisipasi dan Kepuasan Pemakai Terhadap Kinerja Dalam Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Web di P3M Poliban*, Jurnal Positif, Volume 3 No. 2, tahun 2017, Hlm 66

## 1.8 Tinjauan Teori

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1.8.1 Teori Perlindungan hukum

Doktrin ini merupakan perkembangan dari konsep pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia yang terjadi pada abad ke-19. Menurut Satjipto Raharjo “perlindungan hukum adalah upaya untuk mengorganisasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat agar tidak terjadi tumbukan antar kepentingan dan dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum”<sup>12</sup>. Teori perlindungan hukum yang disampaikan oleh Satjipto Raharjo terinspirasi dari pendapat Fitzjerald tentang tujuan hukum yaitu untuk mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan cara mengatur pembatasan dan perlindungan terhadap berbagai kepentingan tersebut<sup>13</sup>.

### 1.8.2 *The Caveat Venditor Theory*

*The caveat venditor theory* ini pertama kali digunakan pada akhir abad ke-19 di pengadilan-pengadilan di Amerika Serikat, karena pada waktu ini teori *caveat emptor* (pembeli harus waspada) dianggap mulai tidak efektif untuk digunakan. *Teori caveat venditor* ini mengartikan bahwa “hendaknya penjual berhati-hati”. Prinsip ini mengartikan bahwa pelaku usaha harus beritikad baik dalam memasarkan atau mempromosikan barang dan/atau jasa agar tidak

---

<sup>12</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000, Hlm. 53-54.

<sup>13</sup> *Ibit.*, Hlm 69

merugikan konsumen. Prinsip *caveat venditor* ini membebankan tanggung jawab kehati-hatian kepada pelaku usaha. Teori ini meyakini bahwa dalam suatu transaksi atau dalam kegiatan ekonomi seperti jual beli, pelaku usaha lebih mengetahui tentang kelemahan dan kelebihan dari barang dan/atau jasa yang dipasarkan oleh pelaku usaha. Hal ini membuat pelaku usaha harus beritikad baik dalam menyampaikan informasi kepada konsumen sebelum menggunakan barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha<sup>14</sup>. Asas itikad baik juga diatur dalam pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHP) yang berbunyi: “Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan ini tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik”

## 1.9 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak terlepas dari penelitian terdahulu yang memiliki pembahasan tentang perlindungan konsumen. Menurut Cici Octa Azari dalam skripsinya yang berjudul “perlindungan hukum terhadap konsumen IndiHome akibat terjadinya gangguan jaringan internet ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen studi di Plaza Telkom Group Pekanbaru” diketahui bahwa Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen IndiHome oleh PT. Telkom sebagai pelaku usaha yaitu

---

<sup>14</sup> David Owen. *The Five Elements of Negligence*," *Hofstra Law Review*: Vol. 35, Year 2007.  
Pg 7

secara preventif dan represif.<sup>15</sup>. Menurut Petra Wutular dalam skripsinya berjudul “tinjauan yuridis terhadap tanggung jawab pihak Telkom kepada konsumen terkait dengan gangguan jaringan internet pada pemasangan wifi ditinjau dari undang-undang ITE dan undang-undang perlindungan konsumen” dikatakan bahwa PT. Telkom juga bertanggungjawab dengan cara elaksanakan jaminan (Service Level Guarantee)<sup>16</sup>.

## 1.10 Sistematika Penelitian

Penulisan skripsi ini dibuat secara terperinci agar mudah pembaca untuk memahami makna dan mendapatkan manfaat. Sistematika dari penulisan ini adalah:

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini merupakan bab yang memaparkan tentang latar belakang penulisan skripsi ini, rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini, tujuan dan manfaat penulisan skripsi ini, metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini

### **BAB II Tinjauan Teoritis**

Bab ini merupakan bab yang memaparkan tentang tinjauan umum dari hukum perlindungan konsumen yang berisikan tentang gambaran umum lokasi penelitian, *IndiHome*, perlindungan hukum konsumen, konsumen, dan pelaku usaha, yang

---

<sup>15</sup> Cici Octa Azari “*perlindungan hukum terhadap konsumen IndiHome akibat terjadinya gangguan jaringan internet ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen studi di Plaza Telkom Groub Pekanbaru*” pada tahun 2019

<sup>16</sup> Petra Wutular “*tinjauan yuridis terhadap tanggung jawab pihak Telkom kepada konsumen terkait dengan gangguan jaringan internet pada pemasangan wifi ditinjau dari undang-undang ITE dan undang-undang perlindungan konsumen*” pada tahun 2018

berdasarkan pada landasan teori yang didapatkan dari buku, jurnal, serta pendapat para ahli.

## **BAB III Hasil dan Pembahasan**

Bab ini memaparkan tentang Perlindungan hukum terhadap pengguna jaringan internet IndiHome karena adanya gangguan jaringan internet ditinjau dari UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di PT Telkom Tbk Atambua dan membahas tentang tanggungjawab dari PT Telkom Indonesia Tbk Atambua dalam menangani gangguan jaringan Internet yang dialami oleh pengguna jaringan IndiHome ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## **BAB IV Penutup**

Bab ini memaparkan tentang kesimpulan dari penulisan skripsi ini serta saran yang berguna bagi semua pihak untuk mengantisipasi terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dan memperkuat hukum perlindungan konsumen di Indonesia