

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

PT. Telkom merupakan sebuah perusahaan di industri telekomunikasi yang tidak hanya menawarkan jasa-jasa dalam ranah telekomunikasi, melainkan juga memiliki berbagai jenis produk dan layanan yang mencakup sektor-sektor seperti media, edutainment, dan teknologi informasi. Sebagai penyedia layanan yang melayani masyarakat di Indonesia, PT. Telkom berkomitmen untuk terus berinovasi dengan mengembangkan produk dan layanan di luar lingkup telekomunikasi. Salah satu bentuk inovasi yang diwujudkan oleh PT. Telkom adalah pengenalan program *Indonesian Digital Home* (dikenal juga sebagai IndiHome) pada tahun 2015.

IndiHome adalah salah satu produk layanan yang disediakan oleh PT. Telkom yang mencakup berbagai layanan komunikasi dan data, termasuk telepon rumah, koneksi internet berkecepatan tinggi (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (*USee TV Cable, IP TV*). Dengan inovasi dan penawaran yang diberikan oleh PT. Telkom melalui IndiHome, konsumen dapat menikmati tiga jenis layanan dalam satu paket (*3-in-1*), yaitu internet, siaran TV berbayar, dan layanan telepon.

Paket IndiHome juga mencakup berbagai konten seperti layanan portal musik digital dan Home Automation. PT. Telkom berharap bahwa dengan peluncuran IndiHome, pelanggan yang saat ini menggunakan layanan *Speedy*,

produk internet PT. Telkom lainnya, akan beralih secara bertahap ke IndiHome karena layanan *Speedy* akan segera dihentikan.

Masyarakat yang tertarik menggunakan layanan telekomunikasi, terutama internet dari penyedia IndiHome yang dioperasikan oleh PT. Telkom, diharuskan untuk menjalani tahap penandatanganan perjanjian dengan PT. Telkom. Perjanjian berlangganan layanan internet IndiHome dengan PT. Telkom dapat dianggap sebagai sebuah kesepakatan untuk mendapatkan layanan jasa. Kesepakatan yang terbentuk antara pelanggan dan IndiHome seringkali disebut sebagai perjanjian standar.

Praktik penggunaan perjanjian baku seringkali terjadi dalam situasi ketidakseimbangan.<sup>1</sup> Biasanya, pelaku usaha, yang merupakan produsen, mengatur perjanjian dengan mengandalkan klausula baku. Umumnya, perjanjian tersebut lebih menguntungkan satu pihak, yaitu pelaku usaha.<sup>2</sup> Konsumen memiliki risiko yang lebih tinggi daripada pelaku usaha, sehingga hak-hak konsumen menjadi sangat rentan<sup>3</sup>. Hal ini terjadi karena konsumen memiliki posisi tawar yang lemah, sehingga hak-hak mereka bisa dengan mudah dilanggar. Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting untuk mencegah hal-hal tersebut terjadi.

Di Indonesia, sebagian besar penduduknya saat ini telah mengadopsi penggunaan internet, dan tingkat penetrasi internet di negara ini terus

---

<sup>1</sup> Wahyunanda Kusuma Pertiwi, Oik Yusuf, 2021, *YLKI Pertanyaan Dasar Kompensasi Telkom Untuk Pelanggan IndiHome*, <https://Tekno.Kompas.Com/Read/2021/09/28/14060037/Ylki-Pertanyaan-Dasar-Kompensasi-Telkom-Untuk-Pelanggan-IndiHome?Page=All>, (diakses Pada 3 Oktober 2023, Pukul 16:11)

<sup>2</sup> Ahmadi, Yodo, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Rajawali Pers, hlm. 38.

<sup>3</sup> Abdul Hakim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media, hlm. 53.

mengalami pertumbuhan setiap tahun. Pada tahun 2022, sekitar 77% dari populasi Indonesia telah terhubung dan menggunakan layanan internet. Dengan semakin meluasnya akses internet, hal ini menunjukkan perkembangan signifikan dalam konektivitas dan teknologi di Indonesia.<sup>4</sup>

Pengguna jaringan internet IndiHome di Indonesia jika di presentasikan dapat mencapai sekitar 67,54%, yang artinya hampir 50% lebih penduduk Indonesia menggunakan jaringan indihome. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan melibatkan 7.568 responden yang diambil dari seluruh Indonesia<sup>5</sup>, IndiHome menempati posisi pertama dari produk penyedia layanan internet yang paling banyak digunakan dari pada penyedia jasa internet lainnya. Akan tetapi jaringan internet IndiHome yang dinilai stabil tidak sepenuhnya benar,<sup>6</sup>

IndiHome masih memiliki beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, salah satunya adalah masalah gangguan internet yang terkadang terjadi, dan hal ini dapat berdampak pada kerugian bagi konsumen, baik dalam hal materi maupun non-materi. Gangguan tersebut dapat mengganggu kenyamanan pengguna layanan IndiHome. Perlu dilakukan perbaikan dalam menangani gangguan ini agar konsumen dapat merasakan pengalaman yang lebih baik dalam menggunakan layanan IndiHome.

---

<sup>4</sup> Dewi, Intan Rakhmayanti, 2022, *Data Terbaru! Berapa Pengguna Internet Indonesia 2022?*, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220609153306-37-345740/data-terbaru-berapa-pengguna-internet-indonesia-2022>, (diakses pada 28 September 2023, Pukul 20:11)

<sup>5</sup> Reza, Pahlevi, 2022, *Ini Provider Internet Yang Paling Banyak Digunakan Di Indonesia*, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/10/ini-provider-internet-yang-paling-banyak-digunakan-di-indonesia>, (diakses pada 28 September 2023, pukul 20:11)

<sup>6</sup> Solaeman Nur Rahman, 2023, *Cara Mengatasi IndiHome Lemot Biar Cepat Dan Stabil Hari Ini*, <https://akuratnews.com/cara-mengatasi-indihome-lemot/>, (diakses pada 3 Oktober 2023, Pukul 05:11)

Dengan adanya kendala jaringan tersebut banyak konsumen yang merasa dirugikan, kerugian materil yang dialami konsumen antara lain konsumen harus membeli kuota tambahan untuk mendapatkan akses internet, tujuan awal konsumen menggunakan WiFi adalah untuk menghemat pembelian kuota yang berlebihan, mengingat bahwa konsumen menggunakan smartphone dan laptop untuk menjalankan usahanya. Kerugian lainnya adalah dimanana harga pembayaran yang dikeluarkan untuk setiap bulannya tidak sesuai dengan fasilitas yang diberikan, selain itu dengan tidak adanya penurunan atau perubahan harga ketika terdapat gangguan jaringan internet yang disediakan oleh indihome sendiri merupakan bagian dari keluhan para konsumen.

Sedangkan, ketika terdapat suatu kendala terhadap jaringan yang digunakan, pihak IndiHome sendiri seringkali hanya menyampaikan permintaan maaf melalui akun media sosialnya seperti *Facebook*, dan *Twitter* kemudian tidak ada upaya preventif yang dilakukan, baik dalam bentuk penanganan dan perbaikan sistem jaringan atau dalam bentuk ganti rugi akibat dari gangguan internet tersebut,<sup>7</sup> mengingat kendala ini merupakan permasalahan yang sering kali terjadi.

IndiHome sendiri memiliki *Service Level Guarante* (SLG) dimana bentuk kompensasi apabila ada kendala internet IndiHome, akan tetapi tidak

---

<sup>7</sup> Liberty Jemadu, 2021, *YLKI: Minta Maaf Tidak Cukup, Telkomsel Dan IndiHome Wajib Beri Kompensasi Ke Konsumen*, <https://www.suara.com/tekno/2021/09/21/120955/Ylki-Minta-Maaf-Tidak-Cukup-Telkomsel-Dan-IndiHome-Wajib-Beri-Kompensasi-Ke-Konsumen>, (diakses pada 3 Oktober 2023, Pukul 05:30)

dijelaskan secara terperinci bentuk kompensasi dari *Service Level Guarantee* (SLG) tersebut, sehingga mengakibatkan para konsumen kebingungan. Ketika hendak meminta pertanggungjawaban pihak perusahaan atas kendala yang dirasakannya. Pada tanggal 19-22 September 2021 jaringan internet indihome mengalami gangguan wilayah yang mengalami gangguan meliputi Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara, Pulau Natuna, Kalimantan, Sulawesi, hingga Papua. Berbagai konsumen mengeluhkan gangguan tersebut di akun *social media* mereka. Gangguan tersebut mengakibatkan aktivitas masyarakat terganggu, mulai dari kegiatan rapat, Ujian Tengah Semester, hingga Seleksi Kompetensi Bidang (SKD) CPNS.

Akibat dari gangguan tersebut SKD CPNS yang berlangsung pada tanggal 20-21 September 2021 di 24 titik lokasi harus dijadwalkan ulang oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN). BKN menjelaskan “terkait gangguan jaringan tersebut yang dialami sejumlah wilayah terdampak, BKN harus menjadwalkan ulang pelaksanaan SKD pada tanggal 20-21 September 2022”.

Perlindungan Konsumen menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia menjelaskan bahwa hak konsumen adalah Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa; Hak untuk memilih barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila

barang tidak dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan sebagainya<sup>8</sup>.

Pasal 15 dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi menjelaskan bahwa dalam situasi di mana penyelenggara telekomunikasi melakukan kesalahan atau kelalaian yang menyebabkan kerugian, pihak-pihak yang mengalami kerugian memiliki hak untuk mengajukan klaim ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. Penyelenggara telekomunikasi diwajibkan untuk memberikan ganti rugi sesuai dengan yang diatur dalam ayat (1), kecuali jika mereka dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian mereka.<sup>9</sup>

Pada prinsipnya, kepuasan pelanggan dapat dijelaskan sebagai hasil dari pemahaman pelanggan terhadap kinerja produk atau layanan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Ini berarti bahwa pelanggan setidaknya mengharapkan produk atau layanan tersebut dapat memenuhi harapan mereka, sejalan dengan apa yang telah dijanjikan oleh produk tersebut. Dalam banyak situasi, terdapat ketidakseimbangan antara kedua belah pihak.

Kebanyakan konsumen umumnya berada dalam posisi yang kurang menguntungkan, sehingga mereka dapat menjadi sasaran eksploitasi oleh pelaku usaha yang memiliki kekuasaan sosial dan ekonomi yang lebih besar. Dengan kata lain, konsumen merupakan pihak yang rentan terhadap praktik

---

<sup>8</sup> Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>9</sup> Undang-Undang No 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

eksploitasi oleh pelaku usaha dalam menjalankan operasional bisnisnya. Ini menunjukkan perlunya perlindungan hukum yang kuat untuk memastikan hak dan kepentingan konsumen dilindungi secara memadai.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dalam hal ini peneliti bertujuan melakukan penelitian, bentuk perlindungan konsumen PT.Telkom dan apakah PT.Telkom sudah memeberikan kompensasi berupa ganti rugi yang diakibatkan gangguan jaringan internet Wi-Fi IndiHome, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KENDALA TEKNIS LAYANAN INDIHOME PRODUK PT. TELKOM INDONESIA DI KOTA YOGYAKARTA”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian-uraian yang dikemukakan pada latar belakang di atas, terdapat beberapa masalah yang muncul seperti bentuk perlindungan konsumen apabila terjadi kendala pada jaringan internet IndiHome. Dari uraian tersebut, penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kendala teknis jaringan layanan IndiHome PT. Telkom Indonesia?
2. Apa faktor-faktor penghambat dalam perlindungan konsumen yang mengalami kendala teknis jaringan pada layanan IndiHome PT. Telkom Indonesia?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kendala teknis jaringan layanan IndiHome.
2. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kendala teknis jaringan layanan IndiHome.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian dapat memberikan tambahan ilmu hukum mengenai perlindungan konsumen, serta dapat dijadikan bahan referensi dalam penelitian lain mengenai perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis bagi pengguna layanan wifi indihome adalah memberikan pengetahuan yang jelas bagaimana bentuk perlindungan konsumen apabila mengalami gangguan jaringan internet wifi indihome yang dapat merugikan konsumen. Sehingga masyarakat yang mengalami kerugian tersebut bisa mendapatkan kompensasi atau hak-hak konsumen yang tidak diberikan dari pihak indihome.